

Geen bericht, goed bericht?

*Onderzoek naar
de meldingsbereidheid
van agressie en geweld
in de provincies Groningen en Drenthe*

Geen bericht, goed bericht?
Eindrapportage van onderzoek naar
de meldingsbereidheid
van agressie en geweld

Leni Beukema

Koen Mekenkamp

Charlotte de Wolff

Riks Ijtsma

Mmv

Marlinde Hoving, Annemiek Dijkstra, Jeroen Hoevenagel (in het kader van hun afstudeerproject)

Christhy Fels, Henriëtte Rus (interviews)

April 2014

Voorwoord

Voor U ligt de eindrapportage van het onderzoek naar meldingsbereidheid van agressie en geweld bij medewerkers van de provincies Groningen en Drenthe. Het onderzoek is in opdracht van A&O-fonds Provincies uitgevoerd in de periode september 2013 - maart 2014 door het lectoraat Duurzaam HRM, onderdeel van het kenniscentrum Arbeid van de Hanzehogeschool Groningen.

Centrale vraag van het onderzoek is waarom medewerkers van de provincies incidenten van agressie en geweld zo weinig melden en hoe de meldingsbereidheid vergroot kan worden. Het onderzoek is uitgevoerd middels deskresearch, middels een schriftelijke enquête onder medewerkers met externe contacten van beide provincies en hun leidinggevenden en middels een beperkt aantal interviews met medewerkers en leidinggevenden. De resultaten hiervan vindt U in deze rapportage.

De ervaringen die we met de samenwerking tussen studenten, beroepenveld en docenten hebben opgedaan vormen een belangrijke basis voor de inrichting van de Innovatiewerkplaats Arbeid & Healthy Ageing, waarvan het lectoraat Duurzaam HRM penvoerder is. In die zin draagt het onderzoek niet alleen bij aan relevante kennisvermeerdering op het gebied van omgang met agressie en geweld in de publieke sector, maar ook aan vernieuwing van het onderwijs op de Hogeschool en nieuwe vormen van samenwerking tussen mensen uit de praktijk, onderwijs en onderzoek.

Groningen, 16 mei 2014

Dr. Leni Beukema, lector Duurzaam HRM

Samenvatting

Medewerkers van provincies krijgen in hun werk veelal te maken met agressie en geweld door externen. Voor provincies is het van belang om de ervaringen met agressie en geweld te registreren zodat op organisatieniveau een beeld verkregen wordt van de aard en omvang van agressie. De verkregen inzichten kunnen worden benut bij het maken van beleid. Ondanks de bekendheid die provincies aan het melden van agressie geven, worden er weinig meldingen van agressie bij de leidinggevende gedaan en worden er weinig meldingen geregistreerd. De vraag van het A&O-fonds, die speciaal voor dit doeleinde het Provinciaal Agressie Registratiesysteem (PAR) ontwikkeld heeft, is waarom er weinig meldingen en registraties worden gedaan. Van een ideale situatie zou sprake zijn, wanneer men uit zou kunnen gaan van de vooronderstelling “geen bericht, goed bericht”. In dat geval zouden alle agressie-incidenten worden gemeld en zou een gering aantal meldingen en registraties betekenen dat er weinig agressie voorkomt. Uit eerder onderzoek blijkt dat dit uitgangspunt niet op gaat en dat er sprake is van onder-registratie als gevolg van een geringe meldingsbereidheid. Een vraag is dan ook hoe de bereidheid om incidenten te melden bevorderd kan worden.

Om in kaart te brengen waarom medewerkers wel of niet melden, en om er achter te komen hoe de meldingsbereidheid bevorderd kan worden, is bij de provincie Groningen en Drenthe een internet-enquête gehouden onder medewerkers en leidinggevenden van afdelingen die in contact komen met externen. Vervolgens zijn er in beide provincies interviews met medewerkers en leidinggevenden afgenomen.

Uit de enquête komt naar voren dat de meldingsbereidheid sterk verschilt per soort agressie-incident. De meldingsbereidheid bij persoonlijke bedreiging en fysieke agressie ligt rond de 90%. Dit soort incidenten komt niet vaak voor bij beide provincies. Op jaarbasis komt respectievelijk 9% en 3% van de medewerkers met externe contacten met deze vormen van agressie in aanraking. De meldingsbereidheid bij verbale agressie is een stuk lager, met name bij schelden op de organisatie (23%). Bij ernstiger vormen van verbale agressie, zoals persoonlijke belediging en verbale discriminatie ligt de meldingsbereidheid respectievelijk rond de 68% en 80%. Verbale agressie-incidenten komen bij medewerkers met externe contacten relatief vaak voor (op jaarbasis bij 27% van de medewerkers met externe contacten in Groningen en 19% van de medewerkers in Drenthe), maar worden vanwege de geringe meldingsbereidheid minder vaak gemeld. Dit verklaart waarom er al met al weinig meldingen in PAR terechtkomen in beide provincies.

Welke factoren spelen een rol bij meldingsbereidheid? De belangrijkste redenen om niet te melden zijn dat medewerkers het incident niet erg genoeg vinden, het incident ter plekke kunnen oplossen, er niet aan denken om te melden, niet weten dat ze moeten melden, en ongewenst gedrag bij het werk vinden horen. Uit de enquêtes en interviews komt verder naar voren dat de volgende factoren een rol spelen. Deze liggen deels in het verlengde van de hierboven genoemde redenen:

- Het belang dat medewerkers hechten aan melden en het nut dat medewerkers hiervan zien - Medewerkers die incidenten melden bij hun leidinggevende doen dat veelal vanuit organisatiebelang ("de organisatie moet weten wat er speelt"), omdat ze persoonlijk vinden dat melden moet, of omdat ze er het belang van inzien om het incident te bespreken met hun leidinggevende. Medewerkers lijken tamelijk autonoom in hun attitude ten aanzien van melden. De mening van leidinggevend en collega's lijkt weinig invloed te hebben op de meldingsbereidheid, voor zover ze die kennen. Wel stimuleert het de meldingsbereidheid wanneer de leidinggevende en de medewerker een goed contact hebben.
- De behoefte aan sociale steun bij het omgaan met agressie-incidenten - Naarmate men meer behoefte aan sociale steun heeft, is men vaker bereid om verbale agressie op het vlak van persoonlijke belediging en discriminatie te melden bij de leidinggevende. Een deel van de medewerkers heeft geen behoefte om over incidenten te praten.
- De behoefte aan autonomie - Medewerkers vinden veelal dat ze zelf moeten kunnen bepalen wanneer ze incidenten melden. Ze houden incidenten verborgen voor hun leidinggevende wanneer ze geen zin in melden hebben.
- De administratieve afhandeling - De meldingsprocedure wordt omslachtig en tijdsintensief gevonden. Vooral als er vaak sprake is van incidenten, wordt het onpraktisch gevonden om elk incident te melden.
- Onbekendheid met de norm van de organisatie rond agressie en agressiemeldingen - In beide provincies, maar met name in de provincie Groningen, is de bekendheid van de norm en de bekendheid voor afspraken rond melding van agressie voor verbetering vatbaar.
- De rol van de leidinggevende - Niet alle leidinggevend hechten belang aan de melding van lichtere vormen van verbale agressie.
- Terugkoppeling over een melding - Terugkoppeling na een melding en registratie blijft veelal achterwege. Medewerkers en leidinggevend weten niet wat er na een melding gebeurt, en zijn zich daardoor niet bewust van het nut van melden.

Met welke maatregelen kan de meldingsbereidheid van medewerkers van de provincies verhoogd worden? Er is een aantal voor de hand liggende maatregelen die aansluiten bij de hierboven gesignaleerde factoren die een rol spelen bij het wel of niet melden.

1. Voorlichting en training aan medewerkers, die met enige regelmaat herhaald wordt

Deze middelen kunnen worden ingezet om de (door het management vastgestelde) norm van de organisatie uit te dragen en het belang van melden te verduidelijken. Wanneer medewerkers intrinsiek gemotiveerd raken van het persoonlijke en organisatiebelang van melden, zijn ze eerder bereid om te melden. Voorlichting en training is ook een middel om

medewerkers bewust te maken van waar zij zelf de grens leggen bij agressie door externen. In de training kunnen ze worden aangemoedigd om zelf concrete ervaringen met agressie aan te dragen.

2. Actieve steun en begeleiding van medewerkers door de leidinggevende

Naast voorlichting en training is actieve steun en begeleiding van de medewerkers door hun leidinggevende onontbeerlijk. Het korte termijn effect van trainingen verdwijnt in de loop der tijd. Een leidinggevende kan ervoor zorg dragen dat de verkregen kennis, vaardigheden en houding paraat blijven.

3. Begeleiding en steun van leidinggevend

Leidinggevend kunnen door middel van trainingen geholpen worden bij de opvang en begeleiding van medewerkers.

4. Terugkoppeling

Door individuele terugkoppeling te geven van meldingen en brede bekendheid te geven aan de resultaten (statistieken) die door middel van PAR verzameld zijn, kunnen medewerkers overtuigd raken van het nut van melding en registratie.

5. Vereenvoudiging van de meldingsprocedure

Dit kan bijvoorbeeld door niet ieder afzonderlijk incident te registreren in PAR, maar PAR alleen te gebruiken voor individuele agressie-incidenten die door medewerkers als ernstig ervaren worden (bijvoorbeeld persoonlijke bedreiging en fysieke agressie). Minder ernstige incidenten die veelvuldig voorkomen kunnen dan aanvullend in beeld gebracht worden door middel van een korte, liefst anonieme periodieke enquête.

De maatregelen zullen naar alle waarschijnlijkheid de meldingsbereidheid verhogen, maar het effect ervan moet niet overschat worden. Medewerkers hechten sterk aan hun autonomie en benutten ze de ruimte en vrijheid in hun functie om bepaalde incidenten niet te melden wanneer ze niet van het nut overtuigd zijn of incidenten niet erg genoeg vinden. Het meeste effect wordt bereikt wanneer medewerkers intrinsiek gemotiveerd raken om incidenten te melden. Het effect van bovenstaande vijf maatregelen is maximaal wanneer er een appél op de intrinsieke motivatie wordt gedaan.

1. INLEIDING	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Probleemstelling	9
1.3 Conceptueel kader	11
1.3.1 Theorie van gepland gedrag	11
1.3.2 Zelf-Determinatie Theorie	12
1.4 Leeswijzer	13
2. METHODE	14
Literatuurstudie	14
Deskresearch	15
Internet-enquête onder medewerkers	15
Enquête met leidinggevend	16
Interviews met medewerkers en leidinggevend	17
3. MELDINGSBEREIDHEID BIJ AGRESSIE EN GEWELD IN DE PUBLIEKE SECTOR	18
3.1 Onderzoek naar omvang en aard van agressie en geweld ten opzichte van provincie medewerkers	18
3.2 Onderzoek naar omvang en aard van agressie en geweld in de provincie Groningen en Drenthe	19
3.3 Onderzoek naar meldingsbereidheid bij medewerkers van provincies	20
Attitude	24
Sociale norm	25
Eigen effectiviteitsverwachting	25
Intentie	26
Barrières en vaardigheden	26
Gedrag	26
Feedback	27
Omgaan met agressie van externen	28
4. BELEID ROND AGRESSIE EN GEWELD VAN DE PROVINCIES GRONINGEN EN DRENTHE	29
4.1 Beleid	29
4.1.1 Overeenkomsten tussen de protocollen	30
4.1.2 Inhoudelijke verschillen tussen protocollen	30
4.2 De praktijk	31
5. RESULTATEN ENQUÊTES MEDEWERKERS	32
5.1 Respons	32

5.2 Achtergrondkenmerken	34
5.3 Aard en omvang van incidenten	35
5.4 Meldingsbereidheid	35
5.5 Redenen om niet te melden	36
5.6 Achterliggende factoren meldingsbereidheid	38
Theorie van gepland gedrag	38
Autonomie	39
5.7 Omgaan met agressie-incidenten op de afdeling	40
Sociale steun	41
Rol van de leidinggevende	42
5.8 Arboprotocolen en arbobeleid	42
Organisatienorm ongewenst gedrag	42
Suggesties voor de melding van ongewenst gedrag van externen	43
6. RESULTATEN INTERVIEWS MEDEWERKERS	43
6.1 Respons	44
6.2 Aard en omvang van agressie-incidenten	44
6.3 Meldingsbereidheid	45
6.3.1 Wat wordt gemeld?	45
6.3.2 De norm voor ongewenst gedrag	45
6.4 Achterliggende factoren	45
6.4.1 Theorie van gepland gedrag	46
Attitude ten aanzien van melden en registreren	46
Sociale norm ten aanzien van melden en registreren van ongewenst gedrag	46
Eigen effectiviteit ten aanzien van melden en registreren van ongewenst gedrag	46
6.4.2 Autonomie	47
6.5 Omgaan met agressie-incidenten op de afdeling	47
6.5.1 Sociale steun	47
6.5.2 De rol van de leidinggevende	47
6.5.3 Training	48
6.6 Arboprotocolen en arbobeleid	48
7. RESULTATEN ENQUÊTES EN INTERVIEWS LEIDINGGEVENDEN	49
7.1 Respons	49
7.2 Aard en omvang van agressie-incidenten op de afdeling	50
7.3 Meldingsbereidheid	51
7.4 Stimuleren van meldingsbereidheid	53
7.4.1 Attitude ten aanzien van (stimuleren van) melden en registreren	53

7.4.2 Sociale norm ten aanzien van (stimuleren van) melden en registreren van ongewenst gedrag	55
7.4.3 Eigen effectiviteit ten aanzien van (stimuleren van) melden en registreren van ongewenst gedrag	56
7.5 Omgaan met agressie-incidenten op de afdeling	56
7.5 Arboprotocolen en arbobeleid	57
8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	59
8.1 Conclusies	61
8.1.1 Aard en omvang van agressie-incidenten door externen	61
8.1.2 Meldingsbereidheid van medewerkers	61
8.1.3 Achterliggende factoren meldingsbereidheid medewerkers	61
8.1.4 Achterliggende factoren meldingsbereidheid leidinggevenden	63
8.1.5 Arbobeleid	65
8.2 Aanbevelingen	67
8.2.1 Monitoring van agressie en geweld op organisatieniveau door middel van een periodieke enquête	68
8.2.2 Training en coaching voor medewerkers	69
8.2.3. Training en coaching voor leidinggevenden	69
8.2.4 Voorlichting over de protocollen	70
8.2.5 Duidelijke normen van de organisatie over ontoelaatbaar ongewenst gedrag door externen	70
8.2.6 Heldere afspraken met leidinggevenden	70
8.2.7 Voorlichting en terugkoppeling over meldingen	70
8.2.8 Vertrouwenspersonen, bedrijfsmaatschappelijk werkers	71
BRONNENLIJST	72
Bijlage 1a Enquête onder medewerkers	74
Bijlage 1b Enquête onder leidinggevenden	84
Bijlage 2a Samenhang tussen meldingsbereidheid bij drie vormen van verbale agressie en attitude, sociale norm en eigen effectiviteit	94
Bijlage 2b Samenhang tussen meldingsbereidheid bij drie vormen van verbale agressie en autonomie	95
Bijlage 2c Samenhang tussen meldingsbereidheid bij drie vormen van verbale agressie en attitude, sociale norm en eigen effectiviteit ten aanzien van omgaan met agressie	96
Bijlage 2d Samenhang tussen meldingsbereidheid bij drie vormen van verbale agressie en sociale steun	98
Bijlage 3 Suggesties voor de melding van ongewenst gedrag	99

1. INLEIDING

1.1 AANLEIDING

Medewerkers met een publieke functie worden bij de uitvoering van hun functie in toenemende mate geconfronteerd met agressie en geweld. Sinds 2006 worden er door het Rijk geïnitieerde maatregelen getroffen om het aantal incidenten van geweld en agressie terug te dringen (ministerie van BZK, 2012). Zo ook bij de provincies. Het melden van incidenten is een belangrijk onderdeel in de preventie van agressie en geweld. Wanneer incidenten gemeld en geregistreerd worden, krijgen provincies inzicht in de aard en omvang van agressie waarop ze het beleid kunnen afstemmen. Het A&O-fonds Provincies faciliteert de provincies op dit terrein door middel van het Provinciaal Agressie Registratiesysteem (PAR). Er zijn veel inspanningen gedaan om melding van agressie door externen te bevorderen. Desondanks blijven de meldingen door provinciemedewerkers van agressie en geweldsincidenten achterwege. Uit onderzoek naar ongewenst gedrag in de provincie Drenthe blijkt dat 19 procent van de medewerkers in het afgelopen jaar te maken heeft gehad met één of meer incidenten met externen. Slechts ongeveer de helft daarvan wordt gemeld (ministerie van BZK, 2012). Zonder meldingen van incidenten is er geen inzicht in de aard en omvang van de incidenten en kan niet goed bekeken worden welke beleidsmaatregelen eventueel nodig zijn.

In opdracht van het A&O-fonds Provincies heeft het lectoraat Duurzaam HRM van de Hanzehogeschool Groningen in samenwerking met Stichting Keurmerk Sociale Veiligheid bij de provincies Groningen en Drenthe onderzoek gedaan naar de achtergrond van het geringe aantal meldingen van agressie-incidenten met externen. Het doel van het onderzoek is inzicht te geven in de vraag waarom medewerkers incidenten rond agressie en geweld wel of niet melden, en het A&O-fonds Provincies aanknopingspunten te bieden om de meldingsbereidheid te vergroten.

Het onderzoek is uitgevoerd bij de provincies Groningen en Drenthe, in nauwe samenwerking met de arbocoördinatoren van beide provincies. Het is de wens van het A&O-fonds Provincies om bij de overige provincies in eigen beheer vergelijkbaar onderzoek met een vergelijkbare onderzoeksmethodiek te doen. Om deze reden is los van deze eindrapportage een handleiding van de enquête verschenen met een gedetailleerde beschrijving van de onderzoeksopzet, de gebruikte enquête-tools en het analyse-instrumentarium. Daarnaast zijn los van deze eindrapportage twee tabellenrapporten met de integrale enquêteresultaten voor beide provincies opgeleverd.

1.2 PROBLEEMSTELLING

De twee vragen die centraal staan in het onderzoek, zijn:

1. Waarom melden medewerkers van de Provincies Groningen en Drenthe incidenten rond agressie en geweld wel of niet?
2. Hoe kan de meldingsbereidheid bevorderd worden?

Om te komen tot een antwoord op deze hoofdvragen, is een aantal deelvragen geformuleerd:

1. Wat is de aard en omvang van agressie-incidenten bij medewerkers van beide organisaties?
2. Hoe groot is de meldingsbereidheid bij medewerkers van beide organisaties?
3. Waarom melden medewerkers incidenten wel of niet?
4. Welke rol spelen achterliggende factoren bij de meldingsbereidheid?
 - Ten eerste, factoren die betrekking hebben op het melden van agressief gedrag van externen in het bijzonder:
 - a. Hoe is de attitude van de medewerker ten aanzien van het melden van agressief gedrag?
 - b. Wat zijn volgens de medewerker dominante normen op de afdeling ten aanzien van het melden van agressief gedrag?
 - c. In hoeverre voelt een medewerker zich toegerust om adequaat te handelen bij het melden van agressief gedrag?
 - d. Hoe groot is de behoefte aan autonomie met betrekking tot melden?
 - e. Is er mogelijkheid tot melden bekend bij een medewerker?
 - Ten tweede, factoren die betrekking hebben op agressief gedrag van externen in het algemeen:
 - f. Hoe is de attitude van de medewerker ten aanzien van agressief gedrag?
 - g. Wat zijn volgens de medewerker dominante normen op de afdeling ten aanzien van agressief gedrag?
 - h. In hoeverre voelt een medewerker zich toegerust om adequaat te handelen bij agressief gedrag?
 - i. Hoe groot is de behoefte aan sociale steun van de leidinggevende en collega's bij het omgaan met agressie?
5. Hoe gaan leidinggevenden om met ervaringen van medewerkers rond agressief gedrag en de melding ervan?
 - a. Krijgen leidinggevenden te maken met ervaringen van medewerkers rond agressief gedrag van externen, en zo ja, in welke mate?
 - b. Hoe groot is de meldingsbereidheid onder medewerkers volgens leidinggevenden?
 - c. Staan leidinggevenden positief tegenover het stimuleren van meldingen? In welke mate en op welke manier bevorderen leidinggevenden meldingen van agressief gedrag?
 - d. In hoeverre hebben leidinggevenden het idee het stimuleren van meldingen vanuit de organisatie gewenst wordt?
 - e. In hoeverre voelt een leidinggevende zich toegerust om medewerkers te stimuleren om ervaringen met agressief gedrag te melden?
 - f. Hoe gaan leidinggevenden om met de steun en begeleiding van medewerkers bij agressie en geweld van externen?

6. Waaruit bestaat het arbobeleid van beide provincies rond agressief gedrag tegen medewerkers en meldingen van agressief gedrag?
7. Wat benoemen medewerkers, leidinggevend en arbocoördinatoren als succes- en faalfactoren in hun organisatie voor het melden van ongewenst gedrag? Hoe groot is de bekendheid met arbobeleid op dit terrein? Hoe worden bestaande maatregelen in de organisatie gewaardeerd?
8. Welke aanknopingspunten zien medewerkers, leidinggevend en arbocoördinatoren om het melden van incidenten rond ongewenst gedrag te bevorderen?
9. Wat zijn overeenkomsten en verschillen in factoren die meldingsbereidheid bevorderen of belemmeren tussen de aan het onderzoek deelnemende organisaties?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden, zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet:

- Literatuurstudie om in kaart te brengen wat er bekend is over meldingsbereidheid bij medewerkers met een publieke taak en om een conceptueel kader te ontwikkelen voor de enquête onder medewerkers (zie hoofdstuk 3)
- Deskresearch van beleidsdocumenten en protocollen van beide provincies (zie hoofdstuk 4, onderzoeksvraag 6)
- Een internet-enquête onder medewerkers (zie hoofdstuk 4.1, onderzoeksvragen 1-4),
- Een internet-enquête onder leidinggevend (zie hoofdstuk 4.2, onderzoeksvraag 5)
- Interviews met medewerkers en leidinggevend (zie hoofdstuk 4.2, onderzoeksvragen 1-8).

1.3 CONCEPTUEEL KADER

Het onderzoek moet aanknopingspunten bieden om de meldingsbereidheid te vergroten. Er wordt dus gezocht naar manieren waarop het meldingsgedrag beïnvloed kan worden. In de sociale psychologie wordt bij interventies rond gedragsbeïnvloeding veelal een beroep gedaan op de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991). Deze theorie biedt een geschikt uitgangspunt voor dit onderzoek, met name voor het ontwerp van de internet-enquêtes en de interviewleidraden. Hieronder wordt in paragraaf 1.3.1 deze theorie kort uiteengezet. In hoofdstuk drie wordt de theorie toegepast bij de verklaring van de meldingsbereidheid.

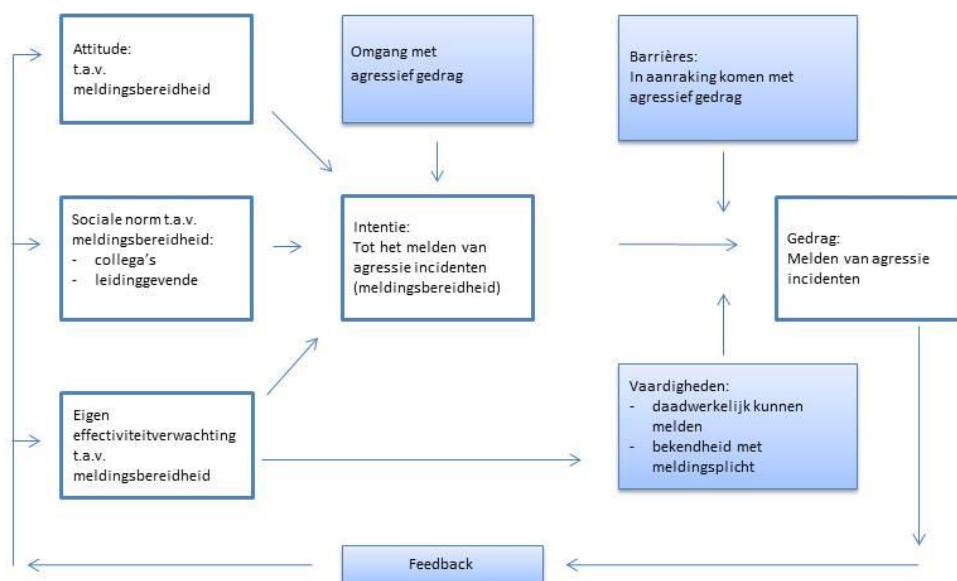
Daarnaast is het belangrijk om bij het zoeken naar methoden voor gedragsbeïnvloeding aan te sluiten bij inzichten in motivatie. De zelfdeterminatietheorie van Deci en Ryan (2000) biedt hiervoor een geschikt uitgangspunt. Deze theorie wordt toegelicht in paragraaf 1.3.2.

1.3.1 THEORIE VAN GEPLAND GEDRAG

In de theorie van gepland gedrag (Ajzen, 1991) wordt gesteld dat de belangrijkste voorspeller van bepaald gedrag de intentie is om dit gedrag te vertonen; in dit geval “de

intentie tot het melden van ongewenst gedrag, agressie of geweld in het werk”. De theorie beschrijft drie factoren die de intentie om gedrag te vertonen beïnvloeden: De attitude ten opzichte van het gedrag, de sociale norm ten opzichte van het gedrag en de eigen-effectiviteitsverwachting (vertrouwen in eigen kunnen) met betrekking tot het gedrag. Deze drie factoren hebben invloed op de intentie; hoe groter de intentie is, hoe groter de kans dat gedrag ook daadwerkelijk wordt vertoond. Deze drie factoren hebben onderling ook invloed op elkaar. Wanneer de factoren leiden tot gedrag kan de evaluatie van het gedrag (positief of negatief) de attitude, sociale norm of eigen-effectiviteitsverwachting op zijn beurt ook weer beïnvloeden. Of het gedrag daadwerkelijk optreedt wanneer de intentie er is, is afhankelijk van de aanwezigheid van “barrières” (bijvoorbeeld of men in aanraking komt met agressie) en of men over de benodigde vaardigheden voor het gedrag beschikt (bijvoorbeeld weten hoe je moet melden).

Conceptueel model meldingsbereidheid



1.3.2 ZELF-DETERMINATIE THEORIE

Volgens de Zelf-Determinatie Theorie (Deci & Ryan, 2000) is persoonlijke ontwikkeling en het functioneren optimaal als aan drie basisbehoeften wordt voldaan: competentie, verbondenheid en autonomie. Competentie is de vaardigheid om de gewenste uitkomsten te bereiken. Verbondenheid is het verbonden zijn met andere mensen, hier interactie mee hebben en elkaar steunen. Autonomie staat voor zelfbeschikking en zelf invloed uit kunnen

oefenen in het eigen leven. Deze basisbehoeften zorgen samen voor intrinsieke motivatie bij mensen. Volgens de theorie functioneren mensen optimaal en ontwikkelen ze zichzelf het beste als ze hiertoe intrinsiek (vanuit zichzelf) gemotiveerd zijn. De theorie stelt verder dat extrinsieke motivatie (door externe factoren gemotiveerd) de intrinsieke motivatie kan verdringen, doordat ze minder autonomie ervaren.

Medewerkers zullen vaker incidenten melden wanneer zij intrinsiek gemotiveerd zijn (“melden is belangrijk want dan kan er iets aan de situatie gedaan worden”) dan wanneer zij extrinsiek gemotiveerd zijn (“melden is belangrijk want het is verplicht”). Om van extrinsieke motivatie (het moet omdat het in het beleid staat) naar meer intrinsieke motivatie te gaan zullen mensen zich competent, verbonden en autonoom moeten voelen. In plaats van druk uitoefenen op het doen van melding zou het volgens de theorie helpen om mensen het belang ervan te laten inzien en door te kijken in hoeverre het overeenkomt met hun eigen doelen. Volgens de theorie zouden medewerkers autonoom moeten kunnen beslissen wat ze melden en moet er vertrouwen zijn in de competentie van de medewerkers in het maken van deze beslissing. Een cultuur waarin vrij over agressie en melding hiervan kan worden gesproken en waar collega’s het belang van melden (voor elkaars veiligheid) inzien zou de verbondenheid kunnen verbeteren.

1.4 LEESWIJZER

In hoofdstuk twee wordt verder ingegaan op de gebruikte onderzoeksmethoden. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van de literatuurstudie en deskresearch beschreven. Hoofdstuk 4 beschrijft het beleid rond agressie en geweld van de provincies Groningen en Drenthe. De resultaten van de enquête onder medewerkers komen aan de orde in hoofdstuk 5. De resultaten van de interviews met medewerkers worden weergegeven in hoofdstuk 6. Vervolgens worden de resultaten van de enquête onder leidinggevenden en de resultaten van de interviews uiteengezet in hoofdstuk 7. Tenslotte volgen conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 8.

2. METHODE

In dit hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op de opzet van de literatuurstudie, de deskresearch, de internet-enquête onder medewerkers en leidinggevenden en de interviews met leidinggevenden, medewerkers en arbocoördinatoren.

LITERATUURSTUDIE

Er is gestart met een verkennende literatuurstudie naar het voorkomen van agressie en geweld ten opzichte van provincied medewerkers, en naar de meldingsbereidheid bij medewerkers van organisaties met een publieke taak in Nederland.

Een deel van de gevonden onderzoeken is gebaseerd op internet-enquêtes (bijvoorbeeld InternetSpiegel, 2012; Van den Tillaart, Berndsen, Homburg en Kriek, 2012). Deze enquêtes hebben als vertrekpunt gediend bij het opstellen van de internet-enquête voor dit onderzoek. Veelal is op verzoek van de opdrachtgever de vraagformulering aangepast zodat deze beter aansluit bij de terminologie die gebruikt wordt bij de provincies. Door deze wijzigingen is het minder goed mogelijk geworden om een vergelijking te maken tussen de uitkomsten van dit onderzoek en die uit andere enquêtes.

Naast deze literatuurstudie is er gezocht naar sociaal psychologische theorieën die als uitgangspunt kunnen dienen bij het onderzoek naar meldingsbereidheid. Dit heeft geresulteerd in de keuze van de theorie van gepland gedrag als basis voor het conceptueel model (Ajzen, 1991) en de motivatietheorie van Deci en Ryan (2000). Beide theorieën zijn toegelicht in paragraaf 1.3.

De provincies Groningen en Drenthe hebben beleid en protocollen over de gewenste omgang met ongewenst gedrag. In de protocollen staat tevens de meldingsprocedure beschreven. Beide protocollen zijn bestudeerd om het huidige (papieren) beleid rond omgaan met agressie van de provincies te beschrijven. Door middel van interviews met arbocoördinatoren is het “levende” beleid rond agressie en geweld in kaart gebracht (zie hoofdstuk 4).

INTERNET-ENQUÊTE ONDER MEDEWERKERS

Door middel van een internet-enquête onder medewerkers zijn de omvang en aard van de agressie-incidenten door externen, de meldingsbereidheid, de redenen om incidenten wel of niet te melden en de achterliggende factoren in kaart gebracht. Het voordeel van een enquête is dat deze in eigen beheer uit te voeren is (de wens van het A&O-fonds Provincies) en een kwantitatief beeld schetst van de meldingsbereidheid en achtergronden ervan in de organisatie.

De enquête is afgeleid uit het conceptueel model dat in paragraaf 1.3 is uiteengezet.

Omdat de enquête omwille van de respons niet te omvangrijk mocht zijn, zijn externe variabelen zoals afdelingscultuur en leiderschapsstijl buiten beschouwing gelaten. Wel meegenomen zijn de houding ten opzichte van agressie in het algemeen, de sociale norm op de afdeling ten aanzien van agressie, de eigen effectiviteit ten aanzien van agressie-incidenten en de behoefte aan sociale steun bij agressie-incidenten. De invulling van de enquête vergt circa 5 tot 10 minuten tijd.

De enquête voor medewerkers is terug te vinden in bijlage 1.

De enquête is in november 2013 uitgezet onder medewerkers van beide provincies, onder afdelingen waarvan veel medewerkers externe contacten hebben. In Drenthe waren dit bijvoorbeeld de afdelingen/teams vergunningverlening, toezicht en handhaving (VTH), Wegen en Kanalen (WK), Subsidieteam, Verkeer en Vervoer, Klant Contact Centrum (KCC) en ruimtelijke ontwikkeling (ROM&C). In Groningen waren dit onder meer de afdelingen Beheer & Onderhoud (BO), Wegenbouw (WE), Omgeving en Milieu, Beton & Waterbouw (BWb)

Om enquête-moeheid te voorkomen zijn de medewerkers van deze afdelingen niet integraal benaderd, maar is door de arbocoördinatoren een lijst opgesteld van medewerkers waarvan bekend is dat zij externe contacten hebben. In Drenthe zijn verder enkele medewerkers die negatief staan ten opzichte van onderzoek buiten het steekproefkader gehouden.

In de provincie Groningen is kort voor deze enquête een andere enquête op basis van een aselechte steekproef gehouden onder de helft van alle medewerkers. Medewerkers die

eerder voor de andere enquête zijn benaderd, zijn verwijderd uit de lijst van te benaderen medewerkers met externe contacten.

Internet-enquêtes hebben vaak een lage respons. De arbocoördinatoren hebben een aantal maatregelen genomen om de respons te verhogen. In de eerste plaats zijn alle medewerkers van de provincies van het onderzoek op de hoogte gesteld door middel van een brief van de provinciesecretaris. In de provincie Drenthe heeft een onderzoeker van de Hanzehogeschool een toelichting op het onderzoek gegeven tijdens een vergadering van teams. Daarnaast hebben de arbocoördinatoren teamvergaderingen bezocht om draagvlak voor het onderzoek te creëren. In de week voordat de enquête in de lucht ging werd er een mededeling op het intranet van de provincies geplaatst met informatie over het onderzoek.

Medewerkers die benaderd zijn voor deelname aan het onderzoek kregen van de Hanzehogeschool een mail met een link naar de enquête. In deze mail werd ook gevraagd of men bereid was om mee te werken aan een interview. Respondenten konden in dat geval rechtstreeks contact opnemen met de onderzoeker van de Hanzehogeschool. De enquête heeft twee weken uitgestaan. Na een week is alle respondenten een reminder gestuurd om de enquête in te vullen.

Medewerkers die de enquête hebben ingevuld zijn anoniem. Bij de verwerking van de enquêtes is er rekening mee gehouden dat resultaten niet herleidbaar mogen zijn tot personen.

In onderstaande tabel is de respons in Groningen en Drenthe weergegeven. De respons in de provincie Groningen was aanmerkelijk lager dan in de provincie Drenthe.

Tabel 2.1 Responsoverzicht van enquête onder medewerkers

	Provincie		Totaal
	Groningen	Drenthe	
Per e-mail uitgenodigd	262	168	430
Enquête afgerond	78	101	179
Respons percentage	30%	60%	42%

Nadat beide enquêtes twee weken hebben uitgestaan, zijn de resultaten gedownload van de internet-tool Analyzer. Met behulp van Analyzer zijn voor beide provincies tabellenrapporten gemaakt. Daarna zijn de resultaten geconverteerd in SPSS-format en verder in SPSS geanalyseerd.

ENQUÊTE MET LEIDINGGEVENDEN

Uit eerder onderzoek blijkt dat leidinggevers een belangrijke rol spelen bij meldingsbereidheid (bijvoorbeeld Tillaart e.a., 2012). Om de aandacht van leidinggevers voor agressie en meldingsbereidheid in kaart te brengen is er ook een enquête gehouden onder leidinggevers. Alle leidinggevers van de hierboven genoemde afdelingen met externe contacten zijn benaderd met deze enquête. De respons onder leidinggevers was in Groningen 4 van de 8 leidinggevers en in Drenthe 7 van de 10 leidinggevers. Omdat niet alle leidinggevers aan de enquête hebben meegewerkt, kan op basis van deze enquête moeilijk gegeneraliseerd worden naar leidinggevers bij de provincies in het algemeen. Ze vormen meer een aanvulling op de interviewresultaten bij leidinggevers. De resultaten worden daarom uiteengezet in de paragraaf met de interviewresultaten van leidinggevers (paragraaf 4.2).

INTERVIEWS MET MEDEWERKERS EN LEIDINGGEVENDEN

Een nadeel van de hierboven beschreven enquête is dat de beleving van het meldingsgedrag oppervlakkig blijft, omdat er geen gelegenheid is tot doorvragen. Om een diepgaander beeld te krijgen van de beleving zijn aanvullende interviews gehouden met twee leidinggevers en vier medewerkers per provincie. Het beeld dat uit de interviews naar voren komt, is vanwege het beperkte aantal interviews meer illustratief dan representatief. De resultaten zijn dus niet generaliseerbaar.

De interviewleidraad voor medewerkers en leidinggevers is gebaseerd op het conceptueel model dat hierboven is uiteengezet (zie bijlage 3 en 4).

In de mail met het verzoek om mee te werken aan de enquête is gevraagd of men bereid was om mee te werken aan een interview. In de provincie Drenthe heeft dat geleid tot de aanmelding van vier medewerkers en een leidinggevende. In de provincie Groningen heeft zich in eerste instantie een leidinggevende gemeld. Via de arbocoördinator zijn later nog drie medewerkers en een leidinggevende bereid gevonden om mee te werken.

Voorafgaand aan de interviews met medewerkers en leidinggevers zijn interviews met de arbocoördinatoren gehouden. Doel van deze interviews was om een beeld te krijgen van het arbobeleid rond agressie, de mate waarin dit beleid “leeft” en de mogelijke redenen om incidenten wel of niet te melden.

Alle interviews zijn in januari 2014 aan de hand van de interviewleiden afgenomen door studenten van de Hanzehogeschool Groningen. De interviews zijn opgenomen op geluidsband, en daarna geanonimiseerd en letterlijk uitgewerkt. Vervolgens zijn de interviews gecodeerd en geanalyseerd.

3. MELDINGSBEREIDHEID BIJ AGRESSIE EN GEWELD IN DE PUBLIEKE SECTOR

Om zicht te kunnen krijgen op de meldingsbereidheid bij agressie en geweld is enig inzicht in de vorm en mate van de incidenten gewenst. In dit hoofdstuk worden dan ook de resultaten beschreven van een literatuurstudie naar agressie en geweld ten opzichte van provincied medewerkers in het algemeen (paragraaf 3.1) en die van Drenthe en Groningen in het bijzonder (paragraaf 3.2). Daarmee is de context geschetst van de meldingsbereidheid bij medewerkers van organisaties met een publieke taak in Nederland. Onderzoeksresultaten op dit terrein presenteren we in paragraaf 3.3 (medewerkers in provincies). Over meldingsbereidheid van agressie-incidenten is ook onderzoek gedaan in de zorgsector (paragraaf 3.4). Meldingsbereidheid is niet alleen een kwestie die speelt bij agressie en geweld door externen, maar ook bij integriteitskwesties binnen de overheid zelf. (VU,BIOS,BKZ, 2013) Alhoewel dit duidelijk verschillende fenomenen zijn blijkt laatstgenoemd onderzoek wel bruikbare noties op te leveren over de vraag naar meldingsbereidheid in het algemeen. Reden om hier kort op in te gaan in paragraaf 3.5. In paragraaf 3.6 tenslotte vullen we het conceptueel kader uit hoofdstuk 1 nader in voor het onderhavige onderzoek.

De literatuurstudie is verder benut om zicht te krijgen op bestaande enquêtes met betrekking tot meldingsbereidheid. Deze inzichten zijn benut bij het opstellen van de enquêtes (zie de methodologische verantwoording in hoofdstuk 2).

3.1 ONDERZOEK NAAR OMVANG EN AARD VAN AGRESSIE EN GEWELD TEN OPZICHTE VAN PROVINCIEMEDEWERKERS

Sinds een aantal jaren is een flink aantal onderzoeken uitgevoerd naar agressie en geweld in de publieke sector (zie bijvoorbeeld Van der Bossche e.a., 2010; Abraham e.a., 2011; Van den Tillaart e.a., 2012). Uit die onderzoeken blijkt dat agressie en geweld in deze sector een niet te onderschatten fenomeen is. Onderzoek van DSP-groep voor het programma Veilige Publieke Taak over de periode 2007 – 2011 geeft aan dat er weliswaar een daling in deze periode is geweest van 66% naar 59% van de medewerkers die te maken hebben gehad met agressie en geweld, maar het streefcijfer van 51% in 2011 is daarmee nog niet gehaald (Abraham, Flight & Roorda, 2011).

Het gaat in het bovenstaande om agressie en geweld in het algemeen. De cijfers met betrekking tot agressie en geweld *door externen* liggen lager. Regioplan geeft op basis van de Nederlandse Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) aan dat in 2012 36% van het personeel in de publieke sectoren slachtoffer is geweest van agressie en geweld door externen. Voor de gemeenten en provincies samen is dit 28% van het personeel

(Brekelmans, e.a., 2013, p.18). Een deel van dit personeel heeft echter geen contact met externen. Wanneer alleen naar overheidspersoneel met externe contacten wordt gekeken, ligt het percentage hoger: in 2012 had 50% van hen te maken met agressie en geweld (p.71).

Regioplan heeft door middel van een eigen panelonderzoek in kaart gebracht hoe de aard en omvang is van agressie door externen bij ambtsdragers en overheidsmedewerkers van verschillende onderdelen van de overheid. Daarmee geeft dit panelonderzoek ook een beeld van de situatie bij de provincies. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de respons bij provincies laag was (12%, in totaal 137 respondenten), en de resultaten vermoedelijk niet zo betrouwbaar zijn. Uit dit onderzoek blijkt dat 36% van de provincieambtenaren met burgercontacten met agressie door externen werd geconfronteerd in 2012. Dit percentage is een daling ten opzichte van de 41% die in 2010 aangaven met agressie te worden geconfronteerd in hun werk.

Provincieambtenaren worden van alle overheidsmedewerkers het minst geconfronteerd met agressie. Ook het aantal incidenten waar provincieambtenaren het slachtoffer zijn is gemiddeld minder dan overige overheidsmedewerkers: 22% maakt meer dan 5 incidenten mee ten opzichte van 35% gemiddeld onder de overheidsmedewerkers met burgercontacten. Vrouwen en mannen zijn gemiddeld even vaak slachtoffer en mensen van 60 jaar en ouder zijn minder vaak slachtoffer. Overheidsmedewerkers (waaronder provincieambtenaren) komen voornamelijk in aanraking met verbale agressie. Van alle incidenten van agressie door burgers tegen provincieambtenaren (62 respondenten) is 81% verbale agressie, 11% bedreiging, 3% fysieke agressie, 2% seksuele intimidatie en 3% discriminatie. Deze incidenten zijn voornamelijk face-to-face (49%) en 32% telefonisch (32%). In 31% van de gevallen is een reactie gegeven naar de dader. 10% van de slachtoffers heeft nazorg gekregen. 78% van de slachtoffers geeft aan dit niet te hebben gehad omdat ze nazorg niet nodig vonden. Provincieambtenaren voelen zich volgens het onderzoek veilig en schatten de kans dat ze met agressie in aanraking komen relatief laag in, waarbij de kans om in aanraking te komen met verbale agressie met 12% het hoogste is. Een kwart van de provincieambtenaren is tevreden over de ondersteuning vanuit de organisatie bij agressie en geweld en 33% van de provincieambtenaren geeft aan dat er in hun organisatie duidelijke regels en procedures zijn over de omgang met agressie en geweld van burgers.

3.2 ONDERZOEK NAAR OMVANG EN AARD VAN AGRESSIE EN GEWELD IN DE PROVINCIE GRONINGEN EN DRENTHE

Onderzoek van InternetSpiegel (2012) bij de provincie Drenthe wijst uit dat in deze provincie minder agressie door externen wordt ervaren dan in de publieke sector in zijn geheel (een benchmark bestaande uit de sectoren Veiligheid, Zorg, Onderwijs, Sociale Zekerheid en Openbaar bestuur). De agressie die medewerkers tegenkomen in hun werk bestaat voornamelijk uit verbale agressie. Ernstige vormen van agressie, zoals bedreiging en fysieke agressie komen volgens dit onderzoek weinig voor. Van de ondervraagde medewerkers in de provincie Drenthe geeft 85% aan geen verbale agressie mee te hebben gemaakt de afgelopen 12 maanden voor het onderzoek (ten opzichte van 52% bij de externe

benchmark). Ook bij de overige vormen van agressie en geweld worden er minder incidenten geconstateerd in de provincie Drenthe. Van de 228 ondervraagden verwacht 85% dat de kans klein tot zeer klein is dat zij de 12 maanden na het onderzoek in aanraking komt met verbale agressie. Voor ernstiger vormen van agressie en geweld ligt dit percentage nog hoger. De omvang van het probleem lijkt in de provincie Drenthe dus klein ten opzichte van de externe benchmark. Slechts 5% van de 228 ondervraagden geeft aan zich soms onveilig te voelen bij contact met externen tijdens hun werk. Het gevoel van onveiligheid lijkt bij de afdeling Vergunningverlening, Toezicht en Handhaving (VTH) het hoogste te zijn.

Ook bij de provincie Groningen is een InternetSpiegel-onderzoek verricht (InternetSpiegel, 2011). Dit was een medewerkerstevredenheid-onderzoek onder alle medewerkers (dus niet alleen medewerkers met externe contacten). Het onderzoek heeft zich beperkt tot gevoelens van onveiligheid en is niet gericht op het daadwerkelijk voorkomen van incidenten rond agressie en geweld. Uit deze Internetspiegel blijkt dat in deze provincie weinig tot geen gevoel van onveiligheid heerst ten aanzien van agressie en geweld (70% heeft nooit, 23% af en toe en 7% soms gevoelens van onveiligheid). Vergelijkbare resultaten zijn te zien bij de antwoorden op de vraag of men zich tijdens het werk bedreigd voelt door burgers (80% nooit, 15% af en toe en 5% soms).

3.3 ONDERZOEK NAAR MELDINGSBEREIDHEID BIJ MEDEWERKERS VAN PROVINCIES

In de Metamonitor Agressie en Geweld van Regioplan (Brekelmans e.a., 2013, figuur 9.3, p. 73) wordt het volgende aantal bij de gezamenlijke provincies in Nederland in het Provinciaal Agressie Registratiesysteem (PAR) geregistreerde incidenten gemeld:

	2011	2012	2013 (1 ^e halfjaar)	2013 (extrapolatie)
(non)verbale agressie	8	9	8	16
Persoonlijke bedreiging	27	26	7	14
Fysieke agressie	2	1	5	10
Totaal	37	36	20	40

In het PAR worden agressie-incidenten met burgers geregistreerd. Bij de provincies zegt 11% van de medewerkers dat het laatste incident waarmee zij te maken kregen is geregistreerd. Deze onderregistratie komt in alle onderzoeken naar voren. Zo constateert de DSP-groep (Abraham e.a., 2011) dat van alle maatregelen om agressie in het werk tegen te gaan, de registratie van incidenten het minst op orde is. Slechts 24% van de werknemers met een publieke taak geeft aan dat incidenten worden geregistreerd terwijl er in de helft van de organisaties wel een systeem voor bestaat. De onderzoekers vinden het zorgelijk dat er

weinig geregistreerd wordt, omdat er zonder registratie geen goed werkend en op maat gemaakt veiligheidsbeleid kan worden ontwikkeld.

In onderzoek van Regioplan (Van den Tillaart e.a., 2012) wordt een onderscheid gemaakt tussen registreren en melden. Ook uit dit onderzoek blijkt dat lang niet alle voorvallen van agressie en geweld worden gemeld en geregistreerd. De onderzoekers constateerden dat voorvallen bij het Rijk en bij provincies het minst vaak worden gemeld. Iets minder dan helft van de incidenten wordt intern gemeld (46% bij provincies, 43% bij het Rijk). Bij waterschappen en gemeenten ligt dit percentage op respectievelijk 54% en 55%. De belangrijkste reden om een incident niet intern te bespreken, is dat overheidsmedewerkers het incident niet erg genoeg vonden (60%), dat ze vinden dat dit soort incidenten bij het werk hoort (43%) of dat het incident ter plekke is opgelost (30%) (Van den Tillaart e.a., 2012). Het percentage incidenten dat daadwerkelijk wordt geregistreerd ligt aanmerkelijk lager het percentage dat wordt gemeld: één op de acht incidenten wordt geregistreerd. Bij provincies wordt slechts 3% geregistreerd.

De bevindingen uit het onderzoek van InternetSpiegel uit Drenthe (2012) zijn vergelijkbaar. Van de 43 medewerkers uit Drenthe die deze vraag heeft voorgelegd gekregen, geven 23 ondervraagden (53%) aan melding te hebben gemaakt van het laatst meegemaakte incident van agressie of geweld. Bij één van deze medewerkers is aangifte gedaan van het incident. De respondenten geven als de voornaamste redenen voor de niet-melding aan dat ze:

- het incident niet erg genoeg vonden
- het bij het werk vonden horen
- het incident ter plekke hebben opgelost.

Gezien deze onderregistratie is het opvallend dat de achtergrond van meldingen van agressie en geweld en meldingsbereidheid van medewerkers uit de publieke sector nauwelijks onderzocht is. Er zijn twee uitzonderingen: onderzoek naar de meldingsbereidheid in de zorgsector en onderzoek van BIOS (2013). Beide worden hieronder kort besproken.

3.4 Onderzoek naar meldingsbereidheid in de zorgsector

In de zorgsector is onderzoek gedaan naar de meldingsbereidheid en bereidheid tot het doen van aangifte van incidenten van agressie en geweld. Aangifte doen gaat een stap verder dan opnemen in een registratiesysteem. Vink (2011) vermeldt in dit kader een evaluatieonderzoek van Bloemendaal en Carlier (2005) over het project Veiligezorg®. Daarin worden de resultaten met betrekking tot aangifte doen besproken die uit netwerkbijeenkomsten en de onderzoekscases kwamen. Een belangrijke conclusie is dat de bereidheid om aangifte te doen bij de medewerkers te wensen over laat (p. 34). Angst voor represailles en de tijd die het kost, lijken hierbij de belangrijkste factoren. In datzelfde onderzoek komen verschillende verklaringen voor de lage *meldingsbereidheid* naar voren:

- Men is zich onvoldoende bewust van de eigen houding t.a.v. agressie
- Het is onvoldoende bekend wat een incident is dat gemeld moet worden

- Het doel van de melding is te weinig bekend, de link met het belang van het ziekenhuis wordt niet gelegd
- Men wil incidenten liefst snel vergeten, het is gebeurd en daarmee klaar
- Medewerkers zijn bang dat ze daarna aangifte zullen moeten doen
- Het nut wordt niet duidelijk aangezien er nog erg weinig ervaring is met gerichte terugkoppeling (Bloemendaal & Carlier, 2005, p. 34)

Deze uitspraken vertonen overeenkomsten met de resultaten van een onderzoek van de Arbeidsinspectie in ziekenhuizen in 2006 (Veiligezorg®, 2008, p.11). In dat onderzoek blijkt dat 34% van de incidenten gemeld werden. Als redenen om niet te melden wordt aangegeven:

- Agressie hoort nu eenmaal bij het werk.
- Ik zie incidenten vaak niet als een probleem.
- Ik heb er geen last van, ik ben het gewend.
- Het is niet tegen mij persoonlijk gericht.
- Er is toch weinig aan te doen.
- Als ik er aandacht aan besteed, escaleert het juist eerder.
- Het is me niet duidelijk wat wel en wat niet gemeld moet worden.
- Ik vind niet alles ernstig genoeg.
- Er komen zoveel incidenten voor, dan *blijf* ik melden.
- Het is me niet duidelijk wat voor nut het heeft om te melden.
- Ik heb geen zin om er tijd aan te besteden, ik heb het al druk genoeg.
- Collega's vinden het overdreven als ik me daar druk om maak.
- Als collega's niet of nauwelijks melden en ik meld wel, dan lijkt het of ik degene ben die altijd last van agressie heeft en denken ze dat het aan mij ligt.
- Ik moet weerbaar en psychisch stabiel zijn; melden is een teken van instabiliteit of verminderde weerbaarheid.
- Ook al meld ik het, ik hoor toch nooit meer iets terug.

Samengevat zijn redenen om niet te melden in deze sector enerzijds gerelateerd aan de eigen houding ten aanzien van agressie, anderzijds aan de (verwachte) houding van collega's en de (verwachte) reactie op het melden vanuit de organisatie.

Uit de gegevens van een aantal Veiligezorg® ziekenhuizen (2008, p.9) blijkt bovendien dat er met betrekking tot de meldingsprocedure soms problemen zijn. Als belangrijkste worden genoemd:

- Onbekendheid met het meldingsprotocol
- Onduidelijkheid over hoe precies moet worden gemeld.
- Geen of weinig gebruik van intranet.
- Veel (papier)werk.
- Tijdgebrek bij de medewerkers.
- Te weinig tijd bij leidinggevendenden om voldoende aandacht aan het melden te besteden.

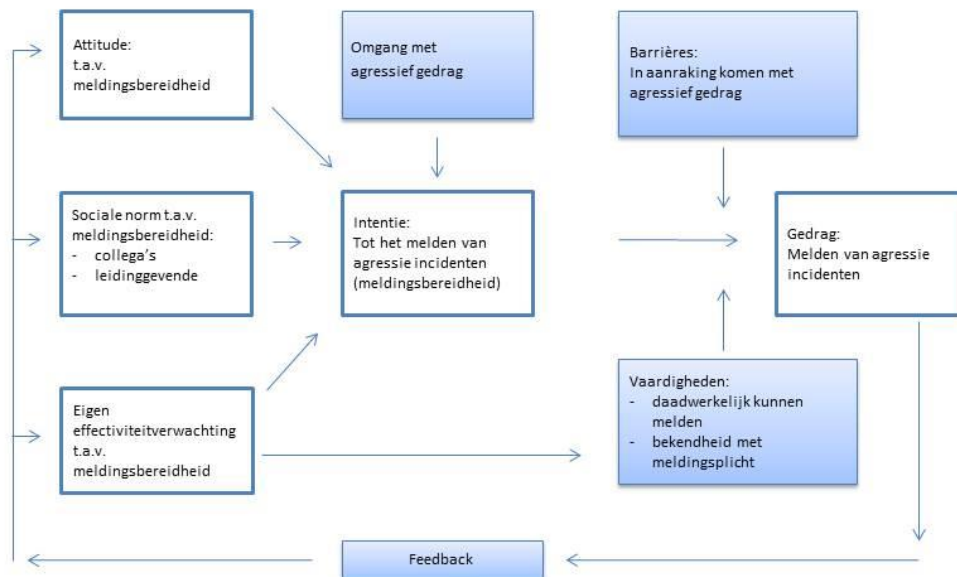
3.5 Onderzoek naar meldingsprocedures integriteit bij de overheid

Voor de publieke sector als geheel is op een aanpalend terrein wel onderzoek gedaan naar interne meldsystemen voor misstanden rond integriteit in de publieke sector (BIOS, 2013), waarbij vertrouwenspersonen integriteit een rol kunnen spelen. De centrale vraag in dit onderzoek was het functioneren van interne meldsystemen rond integriteit bij de overheid. Aanleiding hiervoor was de aandacht voor klokkenluiders en het gegeven dat ambtenaren misstanden op hun werk doorgaan eerst intern melden. Toch bestond er nauwelijks zicht op het functioneren van de interne meldprocedures en dit onderzoek vult deze kennislacune. Ook in deze situatie blijkt dat de huidige meldprocedures nauwelijks benut worden door ambtenaren die een vermoeden hebben van een misstand in hun werkomgeving. Onderzocht zijn de redenen voor de geringe meldingsbereidheid van ambtenaren en –daar waar wel is gemeld- de ervaringen met en mening over de bestaande meldprocedures. Dit onderzoek beperkt zich vooral tot interne meldsystemen en de rol van vertrouwenspersonen, maar geeft wel een aantal aandachtspunten ten aanzien van factoren die het melden kunnen belemmeren of bevorderen (zie hiervoor paragraaf 3.6).

3.6 Meldingsbereidheid verklaard vanuit de theorie van gepland gedrag

Bovenstaande onderzoeksresultaten over meldingsbereidheid geven een inhoudelijke invulling van het heuristisch model dat in dit onderzoek gevolgd is. Hieronder wordt ingegaan op de factoren die van invloed zijn op meldingsbereidheid, en wordt samengevat wat hierover bekend is uit eerder onderzoek.

Conceptueel model meldingsbereidheid



ATTITUDE

Volgens Ajzen is de attitude het eindproduct van een afweging van voor- en nadelen. Een attitude kan, afhankelijk van het geplande gedrag in kwestie, bestaan uit drie componenten:

- Affectieve component: Gevoelens;
- Cognitieve component: Gedachten;
- Gedragscomponent: Neigingen.

Elk van deze componenten kan zowel negatieve als positieve aspecten bevatten die de uiteindelijke attitude bepalen. Bij de attitude kan ambivalentie worden vastgesteld: de mate waarin een persoon zowel voor- als nadelen van bepaald gedrag ervaart.

De attitude van de medewerker ten opzichte van melden van agressie of geweld wordt mede beïnvloed door andere attitudes, zoals de attitude ten aanzien van agressie in het werk. Uitspraken als 'agressie hoort nu eenmaal bij het werk', 'het incident is niet erg genoeg om te melden' en 'het incident is ter plekke opgelost' zijn daar voorbeelden van. In die gevallen zullen mensen het minder belangrijk vinden om dit te melden en zal er dan ook minder intentie zijn om het te melden zijn. Ook wanneer mensen zich onvoldoende bewust

zijn van hun eigen attitude ten aanzien van agressie en agressiemeldingen, zal de intentie om te melden gering zijn (Bloemendaal & Carlier, 2008).

Om de meldingsbereidheid van medewerkers te kunnen vergroten is het van belang om te kijken welke voor- en nadelen een medewerker ziet in het melden van een agressie- of geweldsincident. Hierbij spelen factoren een rol zoals: het belang dat een medewerker hecht aan het melden van een incident, schaamtegevoel, moeilijkheden met melden, het normaal vinden een incident te melden, de procedure niet te omslachtig vinden, et cetera.

De attitude van leidinggevende ten aanzien van het (stimuleren van) het melden zal eveneens sterk samenhangen met afwegingen die de leidinggevende maakt ten aanzien van de ernst van het incident en de impact op de medewerker. Ook de eigen houding ten aanzien van agressie (bijvoorbeeld of het bij het werk hoort) is van invloed op de attitude van de leidinggevenden ten aanzien van melden.

SOCIALE NORM

Onder de sociale norm valt de stimulerende of remmende werking van de sociale omgeving. Mensen worden beïnvloed door de mening van mensen om hen heen en conformeren zich soms aan anderen. Het model onderscheidt drie soorten sociale invloeden;

- Subjectieve normen: wat de persoon denkt dat personen in de omgeving vinden en hoe zwaar de mening van de personen in de omgeving weegt;
- Sociale steun of sociale druk: directe invloed van anderen;
- Modelling: leren door het observeren van andermans gedrag.

Wanneer medewerkers de indruk hebben dat de leidinggevende of collega's melden van agressie-incidenten belangrijk vinden en dat ook doen, is de kans groot dat ze daardoor laten beïnvloeden en ook eenzelfde intentie hebben. Zo blijkt uit onderzoek van BIOS (2013) dat de leidinggevende een stimulerende rol kan spelen bij het melden.

Het is van belang dat de leidinggevende niet wordt afgerekend op het aantal incidenten op zijn afdeling. Daardoor kan de leidinggevende voldoen aan de behoefte van bescherming van de melder en komt zelf niet in een spagaat tussen hoger management en de medewerker.

EIGEN EFFECTIVITEITSVERWACHTING

Eigen effectiviteitsverwachting is de mate waarin men denkt daadwerkelijk in staat te zijn bepaald gedrag te vertonen; dit is een inschatting van de vaardigheden en de mogelijkheid eventuele barrières te overwinnen. Hierbij spelen zaken als het zelfvertrouwen, inschatting van het probleem en inschatting van de moeilijkheid van de vaardigheden een rol.

Het in staat zijn om een melding te doen speelt een potentiële rol bij de intentie tot melden. Wanneer een medewerker daarbij drempels ervaart, bijvoorbeeld doordat hij het moeilijk vindt om met zijn leidinggevende over een incident te praten, kan dat ervoor zorgen dat een medewerker niet van plan is om melding te maken van een incident. Het is dus in principe mogelijk dat medewerkers eigenlijk wel vinden dat ze moeten melden (attitude), maar dat

niet doen omdat ze niet het gevoel hebben daartoe in staat te zijn. Voor leidinggevers geldt iets soortgelijks. Wanneer ze zich niet in staat voelen om medewerkers te stimuleren om agressief gedrag bij hun te melden en bespreekbaar te maken, zal dit achterwege blijven, hoewel de leidinggevende (het stimuleren van) melden in principe wel belangrijk vindt.

INTENTIE

De componenten uit de bovenstaande drie paragrafen (attitude, sociale invloed en eigen effectiviteitsverwachting) komen samen in de intentie. Het aandeel van deze componenten kan per persoon verschillen. De intentie is wat voor plan mensen hebben. Hoewel mensen niet alle plannen uitvoeren, zijn intenties een goede voorspeller van het gedrag.

BARRIÈRES EN VAARDIGHEDEN

Barrières en vaardigheden zijn beide van invloed op de mogelijkheid van een persoon om de intentie tot bepaald gedrag om te zetten in daadwerkelijk gedrag.

In het onderzoek van BIOS (2013) kwamen de volgende punten naar voren die invloed hadden op de barrières en vaardigheden van medewerkers ten aanzien van het melden van agressie- en geweldsincidenten.

Barrières:

- Beschikbaarheid meldmogelijkheden: het blijkt belangrijk te zijn dat er meerdere meldmogelijkheden en vertrouwenspersonen zijn (het liefst uit verschillende delen van de organisatie). Hierdoor is er de mogelijkheid uit te wijken naar iemand anders als er geen klik is en is er beschikbaarheid bij verlof of ziekte.

Vaardigheden:

- Bekendheid en rol vertrouwenspersoon: het blijkt dat veel respondenten niet weten welke meldingsmogelijkheden er zijn. Zo blijkt 46 % van de respondenten niet te weten of er in hun organisatie een vertrouwenspersoon is voor integriteitvraagstukken (VPI).
- Meldpunten: de respondenten blijken niet precies te weten welke meldmogelijkheden er zijn en waarin ze onderling verschillen. Dit is niet bevorderlijk voor de meldingsbereidheid.

Daarnaast kunnen factoren zoals tijd hebben om een melding te maken en af te handelen van invloed zijn op het daadwerkelijk doen van een melding.

Ook de mate waarin men met agressie in aanraking komt van invloed op het al dan niet doen van een melding. Wanneer zich geen incidenten voordoen, zal men uiteraard niet melden. Maar ook het andere uiterste blijkt van invloed op de mate waarin men meldt: wanneer men regelmatig incidenten heeft, zal men ze lang niet altijd melden (Veiligheidszorg, 2008).

GEDRAG

Zoals hierboven wordt beschreven, voorspelt de intentie grotendeels het gedrag en hebben barrières en vaardigheden hier invloed op door de haalbaarheid van het gedrag te bepalen.

Het model gaat echter uit van beredeneerde afweging, maar dit betekent niet dat het hele proces rationeel is.

Door jezelf voor te stellen dat je bepaald gedrag vertoont wordt de relatie tussen de intentie en het gedrag bevorderd en is het waarschijnlijker dat je bepaald gedrag ook daadwerkelijk vertoont. Het is waarschijnlijk dat wanneer er voorlichting wordt gegeven in de organisaties waarbij de medewerkers wordt gevraagd zich voor te stellen dat ze bepaalde incidenten melden, zij dit ook doen op het moment dat de situatie zich voordoet. Op deze manier kan voorlichting bijdragen aan het daadwerkelijk melden van agressie- en geweldsincidenten.

FEEDBACK

Er kan op verschillende manieren worden gekeken naar de feedback die volgt uit het vertoonde gedrag, het melden van een agressie- of geweldsincident. De feedback heeft invloed op de invulling van de componenten uit het model, de feedback werkt als bekrachtiging van het meldingsgedrag en kan gebruikt worden ter controle van het functioneren van het meldingssysteem.

Doordat de feedback de invulling van de verschillende componenten kan beïnvloeden, kan de intentie om te melden worden veranderd. De intentie om te melden kan door de feedback worden versterkt of afgezwakt. Het is ook mogelijk dat de feedback zelf een nieuwe barrière opwerpt om de volgende keer te melden. Hierbij verandert niet de intentie om te melden (de medewerker wil nog steeds melden), maar is er een nieuwe barrière. Door deze nieuwe barrière kan het zijn dat de medewerker de volgende keer zijn intentie tot melden niet omzet in het daadwerkelijk doen van een melding.

Uit het onderzoek van BIOS (2013), Bloemendaal en Carlier (2005) en Veiligheidszorg (2008) blijkt dat men vaak niet tevreden is over het vervolg na een melding en dat dit vervolg niet aan de verwachtingen voldoet. Het is mogelijk hieruit af te leiden dat medewerkers niet het gevoel hebben dat het melden iets verandert en dat het nuttig is om incidenten te melden. Het melden van een incident lijkt in de helft van de gevallen niet te worden beloond of bestraft (BIOS, 2013). Hierdoor krijgen melders geen prikkel om nogmaals te melden en dooft het gedrag van het melden van incidenten langzaam uit. Wel is het van belang hierbij op te merken dat er wel veranderingen plaats kunnen vinden in de componenten uit het model, zoals hierboven benoemd. De medewerker kan bijvoorbeeld een andere attitude ten aanzien van melden krijgen. Een medewerker die een melding doet en vervolgens niets meer hoort kan zijn attitude veranderen van “het is belangrijk om te melden” naar “melden heeft toch geen zin”.

Om uitdoving van het meldingsgedrag te voorkomen is het van belang dat medewerkers de waarde weten van melden. Daarnaast is het van belang na het melden zowel de waarde van het melden te benadrukken als de medewerker positief te belonen door bijvoorbeeld te complimenteren met het vertoonde gedrag: “goed dat je hier een melding van maakt”. Daarnaast is een zorgvuldige afhandeling van de melding van belang, met terugkoppeling naar de melder.

Feedback kan waardevolle informatie bevatten ter controle van het functioneren van het meldingssysteem. Aan de hand van de feedback die wordt verkregen na een agressie- en geweldsincident kan worden gekeken naar zaken als: waren de getroffen voorzorgsmaatregelen voldoende, functioneerde het protocol naar behoren en waren de medewerkers voldoende voorgelicht. Dit biedt de organisatie mogelijkheden om aanpassingen te verrichten om herhaling te voorkomen of om medewerkers beter voor te bereiden op incidenten die niet kunnen worden voorkomen.

OMGAAN MET AGRESSIE VAN EXTERNEN

Of een medewerker agressie meldt, is onlosmakelijk verbonden met hoe deze medewerker met het onderwerp agressie omgaat. Uit het bovenstaande blijkt dat de houding ten aanzien van agressie-incidenten, de waargenomen sociale norm ten aanzien van agressie, en de eigen effectiviteitsverwachting ten aanzien van het omgaan met agressie-incidenten van invloed is op de houding ten aanzien van melden. Mensen vinden bijvoorbeeld agressief gedrag niet altijd ernstig genoeg om te melden (attitude ten aanzien van agressie). De cultuur in een organisatie is eveneens van invloed op de mate waarin men meegemaakte agressie-incidenten serieus neemt en wil melden (sociale norm). Tenslotte ligt het voor de hand dat mensen die zich onzeker voelen over vaardigheden om om te gaan met agressie, minder snel bereid zijn om incidenten te melden, omdat ze daarmee zichzelf kwetsbaar opstellen (eigen effectiviteit).

4. BELEID ROND AGRESSIE EN GEWELD VAN DE PROVINCIES GRONINGEN EN DRENTHE

Het beleid rond de melding van agressie en geweld van beide provincies is beschreven in arbobeleidsdocumenten en protocollen. Deze worden toegelicht in paragraaf 4.1. Het beleid wordt gecoördineerd door de arbocoördinatoren. Deze zien ook toe op de naleving ervan in de praktijk. De ervaringen van arbocoördinatoren komen kort aan de orde in paragraaf 4.2.

4.1 BELEID

De Inspectie Sociale Zaken & Werkgelegenheid (voorheen Arbeidsinspectie) heeft bij onderzoek in 2008 de (wettelijk verplichte) eis gesteld dat er maatregelen worden genomen ter voorkoming van agressie en geweld tegen medewerkers. Met het oog op preventie hebben de provincies Drenthe en Groningen ieder een protocol opgesteld over hoe er met agressie en geweld om dient worden te gaan. Het protocol van de provincie Drenthe is gebaseerd op informatie uit het protocol van de provincie Groningen, dat opgesteld is aan de hand van de informatie uit de arbocatalogus en kennis en ervaring van de Stichting Keurmerk Sociale Veiligheid. Hierbij valt op dat het protocol van Drenthe het heeft over 'ongewenst gedrag' en het protocol van Groningen het heeft over 'geweldsincidenten'. De bijbehorende meldingsformulieren vermelden zowel agressie-/geweldsincidenten als ongewenst gedrag.

Doelen van protocol agressie/ongewenst gedrag:

- Helder maken wat de norm is voor ongewenst gedrag bij de provincie en dat ongewenst gedrag niet geaccepteerd wordt.
- Het voorkomen van geweld door preventieve maatregelen zoals het trainen van medewerkers en het verschaffen van communicatiemiddelen.
- Zorgen voor uniform handelen in het voorkomen en omgaan met ongewenst gedrag
- In het geval van geweld de medewerker zo goed mogelijk ondersteunen en de opgelopen schade vergoeden.
- Helderheid scheppen over rol en positie van medewerkers.
- De belangen van de provincie veilig stellen en de schade verhalen.

In beide protocollen wordt expliciet melding gemaakt van het registratiesysteem om incidenten in te melden (PAR). Het registreren heeft als doel om door middel van onderzoek een helder beeld te krijgen van de situaties en locaties waar zich agressie en geweld voordoen en daar beleid op te ontwikkelen.

4.1.1 OVEREENKOMSTEN TUSSEN DE PROTOCOLLEN

Beide provincies hanteren in de omschrijving van de gebruikte termen de indeling van de PAR: "Het psychisch of fysiek lastigvallen, bedreigen of aanvallen van een medewerker, onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk bij de provincie". De protocollen richten zich op incidenten met externen en laten interne omgangsvormen en integriteitskwesties buiten beschouwing.

Ook wordt in beide protocollen helder omschreven wat mogelijke oorzaken van agressie/geweld/ongewenst gedrag zijn, is er een inventarisatie gedaan van risicovolle werkzaamheden en wordt er aandacht besteed aan de preventie van agressie en geweld.

Beide protocollen noemen dat er in het protocol per afdeling specifieke aanvullende afspraken kunnen worden gemaakt indien nodig of gewenst. Een belangrijk uitgangspunt van beide protocollen is dat de medewerker (specifieker: het slachtoffer) niet belast dient te worden met de administratieve, juridische en financiële afwikkeling van het geweldsincident.

Daarnaast zijn er veel overeenkomsten in wat er in de bijlagen van beide protocollen is opgenomen, al verschillen de uitwerkingen van deze documenten lichtelijk. De kern van de bijlagen blijft echter grotendeels hetzelfde.

4.1.2 INHOUDELIJKE VERSCHILLEN TUSSEN PROTOCOLLEN

De protocollen verschillen enigszins van elkaar in de uitwerking. De verschillen hebben hoofdzakelijk betrekking op vier aspecten.

1. Verschil in terminologie

Het protocol in Drenthe wordt gesproken van "ongewenst gedrag". Het Groningse protocol hanteert de term "agressie en geweld".

2. Vervolg na melding bij de leidinggevende

De provincies Drenthe en Groningen beschrijven in de inhoud van het protocol dat melding van een incident bij de leidinggevende moet worden gedaan. In Drenthe draagt de leidinggevende vervolgens verantwoordelijkheid voor opvanggesprekken, het coördineren van nazorg en het bespreken van het incident in het werkoverleg. De leidinggevende schakelt de preventiemedewerker in die de situatie in kaart brengt en deze registreert. Bij bedreiging wordt melding of aangifte gedaan door de medewerker *met* de leidinggevende. Bij fysiek geweld wordt volgens het protocol aangifte gedaan door de leidinggevende. De leidinggevende verzorgt zelf de opvanggesprekken.

Volgens het protocol van Groningen organiseert de leidinggevende de opvang van de medewerker (het slachtoffer). De opvang zelf wordt volgens het protocol gedaan door de bedrijfsmaatschappelijk werker of, indien nodig, ook door een bedrijfsarts of een instelling

voor psychologische hulp of ondersteuning. De leidinggevende doet de eventuele aangifte; ook wel de werkgeversaangifte genoemd.

3. Mate van detail in beschrijving van de handelingen van de betrokkenen

Een ander verschil is dat het protocol van Drenthe gedetailleerder beschrijft hoe gehandeld dient te worden in het geval van verschillende incidenten. Handelingen en de personen die hiervoor verantwoordelijk zijn worden specifiek in volgorde beschreven voor incidenten van verschillende ernst. In het protocol van Groningen staat dit minder uitgebreid omschreven, maar zijn de stappen wel duidelijk weergegeven in een flowchart.

4. Mate van detail in beschrijving van de verantwoordelijkheden

Het andere verschil zit in hoe de verantwoordelijkheden zijn verdeeld in de organisatie. Het protocol van Groningen heeft een matrix met uitgebreide verantwoordelijkheden die voor duidelijkheid kan zorgen.

4.2 DE PRAKTIJK

Uit interviews met de arbocoördinatoren blijkt dat zowel in Groningen als in Drenthe aandacht wordt besteed aan voorlichting en training van leidinggevenden en medewerkers. Medewerkers krijgen training in het omgaan en opvangen van agressie-incidenten. In Drenthe heeft de arbocoördinator daarnaast teamvergaderingen bezocht om het protocol toe te lichten. De voorlichting en training aan leidinggevenden richt zich hoofdzakelijk op de wijze waarop medewerkers na een agressie-incident kunnen worden opgevangen, op nazorg van medewerkers en op de verdere procedurele afwikkeling van agressie-incidenten (bijvoorbeeld aangifte, sancties en melding).

De arbocoördinatoren van beide provincies ervaren in hun dagelijkse praktijk dat er weinig bereidheid bestaat om agressie-incidenten te melden. Het aantal meldingen in het PAR is minimaal. Het vermoeden is dat dit vooral ligt aan de houding ten opzichte van agressie(meldingen). Arbocoördinatoren vangen in gesprekken met medewerkers op dat medewerkers agressie beschouwen als onlosmakelijk onderdeel van hun werk. Bij sommigen bestaat de wens om daar niet te veel woorden aan vuil te willen maken. Wanneer men al wil praten over vervelende ervaringen met agressie doet men dat het liefst met collega's en/of leidinggevenden. Medewerkers (en soms ook leidinggevenden) zien niet in wat voor nut het heeft om de incidenten dan ook nog te melden.

Leidinggevenden spelen een belangrijke rol bij de melding, zo vermoeden de arbocoördinatoren. Er zullen meer incidenten bij leidinggevenden gemeld worden wanneer leidinggevenden zich actief opstellen, agressie en geweld bespreekbaar maken in het team en oog hebben voor de medewerkers.

Wanneer het beleid rond agressie en geweld sterker wordt uitgedragen door de organisatie, zal er op den duur een gezamenlijk norm rond omgaan en melden van agressie en geweld kunnen ontstaan. Agressie en geweld zal dan beter teruggedrongen kunnen worden. Hierin valt nog een wereld te winnen, volgens de coördinatoren.

In de enquêtes en interviews met leidinggevenden en medewerkers is gevraagd naar de bekendheid van meldingsprocedures en de ervaringen met het protocol. De resultaten komen aan de orde in hoofdstuk vijf, zes en zeven.

5. RESULTATEN ENQUÊTES MEDEWERKERS

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de digitale enquêtes onder de medewerkers van de provincies Groningen en Drenthe weergegeven.

Als eerste wordt er ingegaan op het responsoverzicht van de enquêtes en de achtergrondkenmerken van de respondenten. Vervolgens worden de aard en omvang van agressie-incidenten, de meldingsbereidheid van de respondenten en redenen om niet te melden weergegeven. Ten slotte wordt de samenhang tussen de variabelen uit de theorie van gepland gedrag besproken.

Waar relevant worden de verschillen tussen de provincies in de resultaten benoemd.

5.1 RESPONS

Tabel 5.1.1 geeft het responsoverzicht weer van de enquête onder de medewerkers van de provincies Groningen en Drenthe. De arbocoördinatoren van de betreffende provincies hebben een selectie gemaakt van medewerkers waarvan bekend is dat zij contact hebben met externen. Deze selectie van medewerkers heeft per e-mail een uitnodiging ontvangen om de digitale enquête in te vullen. Het uiteindelijke respons percentage is 30% bij de provincie Groningen en 60% bij de provincie Drenthe.

Tabel 5.1.1. Responsoverzicht van enquête onder medewerkers

	Provincie		Totaal
	Groningen	Drenthe	
Per e-mail uitgenodigd	262	168	430
Enquête afgerond	78	101	179
Respons percentage	30%	60%	42%

De medewerkers konden via een open vraag aangeven op welke afdeling ze werkzaam zijn. In tabellen 5.1.2 is voor beide provincies een overzicht te zien van de respons per afdeling. Om de anonimiteit van de respondenten te bewaken was het niet verplicht om de vraag te

beantwoorden. Daardoor heeft per provincie ongeveer een derde van de medewerkers niet aangegeven op welke afdeling ze werkzaam zijn. In Groningen is de afdeling Beheer & Onderhoud sterk vertegenwoordigd, gevolgd door Wegenbouw en Omgeving en Milieu. In Drenthe hebben de meeste respondenten aangegeven werkzaam te zijn op de afdeling Vergunningverlening, Toezicht en handhaving en daarnaast Wegen en kanalen.

Tabel 5.1.2 Op welke afdeling werkt u? (als u geen antwoord wilt geven mag u deze vraag open laten)

Groningen	
Afdeling	Aantal
Beheer & Onderhoud (BO)	15
Wegenbouw (WE)	8
Omgeving en Milieu	8
Beton & Waterbouw (BWb)	6
Economie, Cultuur en Projectfinanciering (ECP)	4
Bestuur, Juridische Zaken en Communicatie (BJC)	6
Kantoor Overig	4
Geen antwoord	26
Totaal	77

Drenthe	
Afdeling	Aantal
Vergunningverlening, Toezicht en handhaving (VTH)	31
Wegen en kanalen (WK)	18
Economische Ontwikkeling, Mobiliteit en Cultuur (EOM&C)	7
Ruimtelijke Ontwikkeling, Milieu en Natuur (ROM&N)	4
Bestuur, Communicatie en Concernzaken (BC&C)	3
Management Ondersteuning (MO)	2
Geen antwoord	36
Totaal	101

5.2 ACHTERGRONDKENMERKEN

In Tabel 5.2 worden de achtergrondkenmerken van de respondenten weergegeven. De groep respondenten bestaat voor ongeveer twee derde uit mannen. In de provincie Drenthe vallen er meer respondenten in de oudere leeftijdsgroepen dan in de jongere leeftijdsgroepen. In de provincie Groningen zijn de respondenten meer verspreid over de leeftijdsgroepen.

De meeste respondenten zijn langer dan twee jaar werkzaam in hun functie bij de provincie. De meeste respondenten hebben vier keer per week of vaker contact met externen. Bij de provincie Groningen heeft een medewerker aangegeven niet in contact te komen met externen bij het werk. Deze medewerker heeft alleen deze vraag ingevuld en daarmee de enquête afgerond.

Tabel 5.2 Achtergrondkenmerken respondenten enquêtes

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Geslacht			
Man	70%	65%	67%
Vrouw	30%	35%	33%
Leeftijd			
Tot en met 30 jaar	6%	6%	6%
Van 31 t/m 40 jaar	27%	18%	22%
Van 41 t/m 50 jaar	27%	28%	28%
Van 51 t/m 60 jaar	31%	39%	35%
Ouder dan 60 jaar	8%	10%	9%
Aantal jaar in functie			
Minder dan 2 jaar	14%	12%	13%
Tussen de 2 en de 10 jaar	43%	56%	51%
Langer dan 10 jaar	43%	32%	36%
Hoe vaak contact met externen			
4 keer per week of meer	63%	55%	59%
1 tot 3 keer per week	19%	23%	21%
1 tot 3 keer per maand	14%	17%	16%
Minder dan 1 keer per maand	3%	5%	4%
Ik kom niet in contact met externen in mijn werk	1%	0%	1%
*	1%	0%	1%

* Respondenten die niet met externen in contact komen hebben de enquête niet verder ingevuld. Bij de vraag hoe vaak heeft u contact met externen geldt N=78 voor Groningen.

5.3 AARD EN OMVANG VAN INCIDENTEN

Tabel 5.3 geeft weer of medewerkers de afgelopen twaalf maanden te maken hebben gehad met verbale agressie, bedreiging en fysieke agressie. In de provincie Groningen heeft 49% van de respondenten te maken gehad met verbale agressie, bedreiging en/of fysieke agressie, in Drenthe is dit percentage 28%. Verbale agressie is met in totaal 36% de meest voorkomende vorm van agressie binnen de beide provincies.

Alle respondenten die te maken hadden met bedreiging, hebben op twee uitzonderingen na, ook te maken gehad met verbale agressie. Alle respondenten die fysieke agressie meemaakten, werden ook bedreigd en kregen te maken met verbale agressie.

Tabel 5.3 Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met:

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Verbale agressie	48%	28%	36%
Bedreiging	9%	9%	9%
Fysieke agressie	4%	2%	3%

Er is onderzocht of de achtergrondvariabelen van de respondenten samenhangen met het meemaken van incidenten. Vrouwen geven over het algemeen aan minder incidenten meegemaakt te hebben (26% van de vrouwen heeft een incident meegemaakt, tegenover 43% van de mannen). De vrouwelijke respondenten hebben geen fysieke agressie meegemaakt.

De leeftijd van de respondenten hangt niet samen met het aantal meegemaakte incidenten.

Respondenten die korter dan twee jaar in dienst zijn bij de provincie hebben relatief gezien, de afgelopen twaalf maanden, meer incidenten meegemaakt dan respondenten die al langer bij de provincie werken.

De mate van contact met externen hangt samen met het aantal meegemaakte incidenten, de groep respondenten die vier keer per week of meer contact heeft met externen heeft relatief gezien de meeste incidenten meegemaakt.

5.4 MELDINGSBEREIDHEID

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel van de situaties van ongewenst gedrag die ze de afgelopen twaalf maanden hebben meegemaakt, ze hebben gemeld bij hun leidinggevende. Uit tabel 5.4 blijkt dat 22% van de respondenten melding heeft gemaakt van alle incidenten. Respondenten van de provincie Groningen melden minder vaak incidenten dan respondenten van de provincie Drenthe. Meer dan de helft van de respondenten binnen de provincie Groningen heeft geen melding gemaakt van de incidenten die ze de afgelopen twaalf maanden hebben meegemaakt.

Tabel 5.4 Hoeveel van de situaties van ongewenst gedrag die u de afgelopen 12 maanden heeft meegemaakt heeft u gemeld bij uw leidinggevende?

	Provincie		Totaal (N = 67)
	Groningen (N = 37)	Drenthe (N = 30)	
Alle incidenten	19%	27%	22%
De meeste incidenten	11%	13%	12%
Sommige incidenten	8%	17%	12%
Een klein deel van de incidenten	8%	17%	12%
Geen van de incidenten	54%	27%	42%

5.5 REDENEN OM NIET TE MELDEN

Er is aan alle respondenten gevraagd wat de belangrijkste reden zou kunnen zijn om ongewenst gedrag van externen niet te melden. Daarbij konden maximaal drie verschillende redenen worden gegeven. Uit tabel 5.5.1 blijkt dat veel respondenten niet melden omdat ze het gedrag niet erg genoeg vinden om te melden en dat de respondenten het incident ter plekke konden oplossen.

Daarnaast geeft ongeveer een derde van de respondenten aan dat de vraag niet van toepassing is omdat ze altijd zouden melden.

Tabel 5.5.1 Wat zou voor u de belangrijkste reden kunnen zijn om ongewenst gedrag van externen niet te melden? (U kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken)

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Ik vind sommig gedrag niet erg genoeg om te melden	66%	55%	60%
Ik kan een incident ter plekke oplossen	49%	37%	42%
Niet van toepassing: Ik zou altijd melden	29%	33%	31%
Ik zou er op zo'n moment niet aan denken	9%	15%	12%
Ik weet niet of ik moet melden	9%	13%	11%
Ongewenst gedrag hoort bij het werk	9%	4%	6%
Ik twijfel of er zorgvuldig wordt omgegaan met de informatie	6%	6%	6%
Ik weet niet hoe ik moet melden	4%	3%	3%
Het heeft geen zin, want er wordt toch niets mee gedaan	4%	3%	3%
Vanwege mijn eigen rol in zo'n incident	3%	4%	3%
Ik vind het teveel gedoe	1%	5%	3%
Het zou mijn positie kunnen schaden	1%	2%	2%

Ik vind het een teken van zwakte	0%	2%	1%
Anderen zouden het me afraden	0%	1%	1%
Anders	9%	2%	5%
Totaal	200%	184%	189%

Gemiddeld heeft 11% van de respondenten als reden om niet te melden opgegeven dat ze niet weten of ze moeten melden. Er is de respondenten ook expliciet gevraagd of er op hun afdeling is afgesproken dat ongewenst gedrag van externen wordt gemeld. Uit tabel 5.5.2 blijkt dat minder dan de helft van de respondenten aangeeft dat er is afgesproken dat ongewenst gedrag gemeld wordt. Een kwart van de respondenten van de provincie Groningen geeft aan dat er op hun afdeling een afspraak is om te melden. Bij de provincie Drenthe geeft 65% van de respondenten aan dat er een afspraak is om te melden. Een groot deel van de respondenten (Groningen 48%, Drenthe 30%) weet niet of er is afgesproken dat ongewenst gedrag gemeld moet worden.

Tabel 5.5.2 Is er op uw afdeling afgesproken dat ongewenst gedrag van externen wordt gemeld?

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Ja	25%	65%	48%
Nee	27%	5%	14%
Weet niet	48%	30%	38%

Respondenten konden aangeven of ze waarschijnlijk wel, of waarschijnlijk niet, melding zouden maken van ongewenst gedrag bij hun leidinggevende. Uit tabel 5.5.3 blijkt dat de intentie om te melden afhankelijk is van de aard van het incident. Bij verbale agressie is de intentie om te melden lager dan bij bedreiging en fysieke agressie.

Tabel 5.5.3 Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende?

Waarschijnlijk wel	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Bij schelden op de organisatie	21%	25%	23%
Bij persoonlijke belediging.	69%	67%	68%
Bij verbale discriminatie.	79%	81%	80%
Als iemand op u spuugt.	95%	97%	96%
Bij hindering van uw werkzaamheden.	96%	92%	93%
Bij dreigementen.	97%	99%	98%
Als iemand je hindert om weg te gaan.	95%	97%	96%

Bij schoppen en slaan.	99%	98%	98%
------------------------	-----	-----	-----

5.6 ACHTERLIGGENDE FACTOREN MELDINGSBEREIDHEID

THEORIE VAN GEPLAND GEDRAG

De theorie van gepland gedrag stelt dat de belangrijkste voorspeller van bepaald gedrag de intentie is om dit gedrag te vertonen. De attitude tot het gedrag, de sociale norm tot het gedrag en de eigen-effectiviteitsverwachting met betrekking tot het gedrag beïnvloeden de intentie om het gedrag te vertonen.

Tabel 5.6.1 geeft de gemiddelde scores weer (op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens) voor stellingen over de attitude, sociale norm en eigeneffectiviteit ten aanzien van het melden van ongewenst gedrag van externen. Een laag gemiddelde (lager dan 3) betekent dat de provincied medewerkers het overwegend oneens waren met de stelling en een hoog gemiddelde (hoger dan 3) betekent dat de provincied medewerkers het overwegen eens waren met de stelling. Uit tabel 5.6.1 komt naar voren dat de medewerkers grotendeels een positieve attitude hebben ten opzichte van het melden van al het ongewenst gedrag. Medewerkers van de provincie Drenthe hebben een iets positievere attitude om al het ongewenste gedrag van externen te melden.

De respondenten van de provincie Groningen ervaren een minder duidelijke sociale norm (van zowel collega's als hun leidinggevende) om al het ongewenste gedrag te melden.

De medewerkers van beide provincies hebben een hoge mate van eigeneffectiviteit ten aanzien van melden. Ze achten zich prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij hun leidinggevende te melden, ze vinden het over het algemeen niet moeilijk om te melden

Tabel 5.6.1 Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit ten aanzien van Melden

	Provincie		
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	Totaal (N = 178)
Attitude			
Ik vind dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende gemeld hoort te worden.	3,47	3,53	3,51
Sociale norm			
Op mijn afdeling is het normaal dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende worden gemeld.	2,96	3,30	3,15
Mijn leidinggevende vindt dat al het ongewenste gedrag van externen bij hem/haar gemeld hoort te worden.	3,25	3,52	3,40
Eigeneffectiviteit			

Als ik dat wil, ben ik prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.	4,25	4,25	4,25
Ik vind het moeilijk om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.	1,87	1,96	1,92

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

Er is onderzocht hoe de variabelen attitude, sociale norm en eigen effectiviteit tot melden samenhangen met de intentie om te melden (met de categorieën uit tabel 5.5.3). De tabel met deze resultaten is opgenomen in bijlage 2a. Hieronder worden alleen de samenhangen beschreven die statistisch significant waren.

Uit bijlage 2a komt duidelijk naar voren dat de attitude van de medewerker een rol speelt bij de meldingsbereidheid bij alle drie genoemde vormen van verbale agressie. Medewerkers die zeggen waarschijnlijk melding te doen van deze drie vormen van ongewenst gedrag, hebben vaker een positieve attitude ten aanzien van melden dan mensen die zeggen waarschijnlijk niet te melden.

De sociale norm en eigen effectiviteit hangen niet bij alle drie vormen van verbale agressie samen met de meldingsbereidheid. Medewerkers die zeggen *verbale discriminatie* waarschijnlijk te zullen melden, rapporteren doorgaans dat dit gebruikelijk is op de afdeling. Degenen die zeggen *persoonlijke belediging* waarschijnlijk niet te zullen melden, vinden het overwegend moeilijker om ongewenst gedrag bij de leidinggevende te melden.

Al met al kan worden vastgesteld dat de attitude van de medewerker duidelijk samenhangt met de meldingsbereidheid. Er is minder evidentie dat sociale norm en eigen effectiviteit en rol spelen.

AUTONOMIE

Uit tabel 5.6.2 komt naar voren dat medewerkers graag zelf willen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij hun leidinggevende melden. Medewerkers denken veelal ook dat collega's en hun leidinggevende vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze melden.

Tabel 5.6.2 Gemiddelde scores op Autonomie

	Provincie		
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	Totaal (N = 178)
Ik vind dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij de leidinggevende meld.	3,55	3,65	3,61
Mijn collega's vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij de leidinggevende melden.	3,23	3,48	3,37
Mijn leidinggevende vindt dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij hem/haar meld.	3,12	3,22	3,17

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

Daarnaast is onderzocht of autonomie samenhangt met de intentie om verbale agressie te melden. De medewerkers die zeggen waarschijnlijk geen melding te zullen doen van verbale discriminatie vinden vaker dat ze zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij hun leidinggevende melden dan de medewerkers die zeggen waarschijnlijk niet te melden (zie bijlage 2b).

De medewerkers die zeggen waarschijnlijk geen melding te zullen doen van schelden op de organisatie en persoonlijke belediging lijken vaker te vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij hun leidinggevende melden dan de medewerkers die zeggen waarschijnlijk niet te melden. De verschillen zijn echter niet significant (zie bijlage 2b).

5.7 OMGAAN MET AGRESSIE-INCIDENTEN OP DE AFDELING

Verwacht mag worden dat de manier waarop men met ongewenst gedrag omgaat een rol speelt bij de meldingsbereidheid. Om deze reden is in de enquête een aantal stellingen rond de omgang met agressie voorgelegd. De stellingen gaan over attitude, sociale norm, eigen effectiviteit en sociale steun ten aanzien van agressie-incidenten.

In tabel 5.7.1 worden de gemiddelde scores voor attitude, sociale norm en eigen effectiviteit ten aanzien van ongewenst gedrag weergegeven. De meeste medewerkers van beide provincies geven aan dat ze ongewenst gedrag niet bij het werk vinden horen. Ze denken over het algemeen dat collega's ook vinden dat ongewenst gedrag niet bij het werk hoort. Daarnaast blijkt dat gevoelens van onveiligheid afhangen van de gradaties van incidenten, de medewerkers zouden zich het meest onveilig voelen bij fysieke agressie. Veel medewerkers vinden zich voldoende vaardig om met ongewenst gedrag om te gaan.

In hoeverre hangen attitude, sociale norm en eigen effectiviteit ten aanzien van agressie samen met de meldingsbereidheid bij verbale agressie? Om dit te onderzoeken is gekeken naar het gemiddelde oordeel op de stellingen voor medewerkers die zeggen waarschijnlijk wel en waarschijnlijk niet te gaan melden bij de desbetreffende vorm van agressie (schelden op de organisatie, persoonlijke belediging en verbale discriminatie).

De resultaten zijn weergegeven in bijlage 2c. Uit de tabel komt naar voren dat medewerkers die zeggen waarschijnlijk geen melding te zullen doen van persoonlijke belediging vaker vinden dat fysieke agressie bij hun werk hoort. Andere verschillen zijn niet significant.

Tabel 5.7.1 Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit ten aanzien van Ongewenst Gedrag

	Provincie		
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	Totaal (N = 178)
Attitude			

Ik vind dat verbale agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,94	1,99	1,97
Ik vind dat bedreiging door externen bij mijn werk hoort.	1,32	1,41	1,37
Ik vind dat fysieke agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,25	1,25	1,25
Ik zou me onveilig voelen bij verbale agressie door externen.	3,12	3,23	3,18
Ik zou me onveilig voelen bij bedreiging door externen.	3,79	4,02	3,92
Ik zou me onveilig voelen bij fysieke agressie door externen.	4,25	4,37	4,31
Sociale norm			
Mijn collega's vinden dat ongewenst gedrag van externen gewoon bij het werk hoort.	1,90	2,08	2,00
Eigeneffectiviteit			
Ik ben voldoende vaardig om met ongewenst gedrag van externen om te gaan.	3,56	3,56	3,56

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

SOCIALE STEUN

In beide provincies bestaat een grote behoefte aan sociale steun van collega's en leidinggevend. Uit tabel 5.7.2 blijkt dat medewerkers het belangrijk vinden om met hun collega's en leidinggevende te kunnen praten als ze een incident hebben meegemaakt. Men vindt iets minder vaak dat er voldoende over wordt gesproken.

Tabel 5.7.2 Gemiddelde scores op Sociale Steun

	Provincie		
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	Totaal (N = 178)
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met collega's.	4,03	4,07	4,05
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met mijn leidinggevende.	4,09	4,22	4,16
Op mijn afdeling wordt onderling voldoende gesproken over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.	3,19	3,39	3,30

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

Er is onderzocht hoe sociale steun samenhangt met de meldingsbereidheid bij verbale agressie (zie bijlage 2d). Sociale steun speelt een rol bij het melden van persoonlijke belediging en verbale discriminatie. Medewerkers die zeggen waarschijnlijk persoonlijke belediging te melden hebben meer behoefte om met collega's te praten over ongewenst gedrag en vinden vaker dat er op de afdeling voldoende gesproken wordt over het omgaan met ongewenst gedrag. Medewerkers die aangeven verbale discriminatie waarschijnlijk te

melden hebben meer behoefte om met collega's en hun leidinggevende te kunnen praten als ze ongewenst gedrag hebben meegemaakt in contact met externen.

ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

Medewerkers vinden doorgaans dat hun leidinggevende hen voldoende ondersteunt bij het omgaan met ongewenst gedrag van externen. Tabel 5.7.3 laat zien dat deze stelling meer onderschreven wordt door medewerkers van de provincie Drenthe dan door medewerkers van de provincie Groningen.

Tabel 5.7.3 *Mijn leidinggevende ondersteunt mij voldoende bij het omgaan met ongewenst gedrag van externen.*

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Mijn leidinggevende ondersteunt mij voldoende bij het omgaan met ongewenst gedrag van externen.	3,49	3,82	3,68

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

5.8 ARBOPROTOCOLLEN EN ARBOBELEID

ORGANISATIENORM ONGEWENST GEDRAG

Vanuit het programma Veilige Publieke Taak van het ministerie van BiZa zijn voor werkgevers met een publieke taak acht maatregelen benoemd die de basis vormen van een effectief veiligheidsbeleid. De eerste maatregel betreft het vanuit de organisatie laten weten aan externen wat de organisatienorm van acceptabel gedrag is. Uit tabel 5.8.1 blijkt dat niet alle medewerkers vinden dat de organisatie externen voldoende duidelijk maakt wat onder ongewenst gedrag verstaan wordt. Het percentage medewerkers dat tevreden is over het uitdragen van de norm is in de provincie Drenthe hoger dan in de provincie Groningen.

Tabel 5.8.1 *Mijn organisatie maakt externen voldoende duidelijk wat onder ongewenst gedrag verstaan wordt*

	Provincie		Totaal (N = 178)
	Groningen (N = 77)	Drenthe (N = 101)	
Mijn organisatie maakt externen voldoende duidelijk wat onder ongewenst gedrag verstaan wordt	2,83	3,30	3,10

Ik ben het eens met wat de organisatie onder
ongewenst gedrag van externen verstaat.*

3,57

3,93

3,78

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

*De antwoordoptie 'weet niet' (9 keer Groningen, 11 keer Drenthe) is niet meegenomen in de berekening van het gemiddelde.

Er is aan de medewerkers gevraagd of zij het eens zijn met wat de organisatie onder ongewenst gedrag van externen verstaat. Medewerkers van de provincie Drenthe zijn het meer eens met wat de organisatie onder ongewenst gedrag van externen verstaat. Medewerkers van de provincie Groningen geven vaker een neutraal antwoord op deze stelling.

SUGGESTIES VOOR DE MELDING VAN ONGEWENST GEDRAG VAN EXTERNEN

Er is aan de medewerkers gevraagd of zij suggesties hebben voor de melding van ongewenst gedrag van externen. Het overzicht van alle antwoorden is weergegeven in bijlage 3.

Medewerkers in Groningen noemen onder meer het geven van trainingen, meer aandacht besteden aan ongewenst gedrag, anoniem melden en duidelijker maken van de procedure.

De medewerkers van de provincie Drenthe geven bijvoorbeeld als suggestie de afspraken en procedures eenvoudig maken, steun bieden vanuit de organisatie, ongewenst gedrag bespreekbaar maken en meer aandacht besteden aan het thema.

6. RESULTATEN INTERVIEWS MEDEWERKERS

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met de medewerkers van de provincies Groningen en Drenthe weergegeven.

In paragraaf 6.1 wordt de medewerking aan de interviews beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 6.2 ingegaan op de aard en omvang van agressie-incidenten. Paragraaf 6.3 beschrijft de meldingsbereidheid. In paragraaf 6.4 worden de achterliggende factoren meldingsbereidheid beschreven. Het omgaan met agressie-incidenten op de afdeling wordt nader toegelicht in paragraaf 6.5. Tenslotte wordt in paragraaf 6.6 ingegaan op de visie van medewerkers op het arbobeleid en de procedures rond ongewenst gedrag en meldingen daarvan.

6.1 RESPONS

Er zijn drie medewerkers van de provincie Groningen en vier medewerkers van de provincie Drenthe geïnterviewd, waarvan zes mannen en een vrouw. De medewerkers die hebben meegewerkt aan de interviews zijn allemaal langer dan twee jaar in dienst bij de provincie. Van deze medewerkers werken er zes in de buitendienst en een in de binnendienst. Gezien de geringe omvang van de geïnterviewde groep kunnen deze resultaten vooral gezien worden als illustratie en verdieping van de resultaten van de enquête.

6.2 AARD EN OMVANG VAN AGRESSIE-INCIDENTEN

Alle respondenten hebben tijdens hun werkzaamheden voor de provincie wel eens te maken gehad met verbale agressie door externen. Drie geïnterviewden zeggen ook fysieke agressie door externen meegemaakt te hebben.

De medewerkers geven aan dat verbale agressie bijvoorbeeld ontstaat doordat burgers niet krijgen wat ze willen, het niet eens zijn met de regels of boos worden wanneer er een proces-verbaal wordt uitgeschreven. Verbale agressie komt veelvuldig voor, de medewerkers hebben regelmatig zelf te maken met verbale agressie of zien het bij collega's. Een medewerker vertelt dat hij bijna elke dag wel uitgescholden wordt.

De zwaardere vormen van agressie, zoals bedreiging en fysieke agressie, komen minder vaak voor. De medewerkers die fysieke agressie hebben meegemaakt geven aan dat zware incidenten ongeveer 3 tot 4 keer per jaar voorkomen op de afdeling. Een medewerker geeft een voorbeeld van bedreiging:

(Interviewer): "Hoe zag die situatie er dan uit?"

(Medewerker): "Eerst gewoon een gesprek en toen werd de situatie op den duur steeds heftiger en heftiger dus toen heb ik het gesprek op een duur afgekapt en ben ik weg gegaan. Maar toen achtervolgde hij ons, dus dat was ook niet zo leuk. Dat wil je niet."

(Interviewer): "Hij achtervolgde jullie dan in een auto?"

(Medewerker): "Ja, ja ik was samen met een collega en we werden gewoon echt achtervolgd en toch wel bedreigd."

Een andere medewerker geeft een voorbeeld van fysieke agressie:

"...ze trappen je, dat heb ik ook al gehad. Twee jaar terug had ik een motorrijder staande gehouden en hij wou niet meewerken, dus ik pak hem vast en zeg, nou dan bent u aangehouden. Op dat moment onttrok hij zich aan de staande houding en begon hij mij te trappen. Tegen de schenen aan, tegen de knieën aan."

De medewerkers benadrukken dat verbale agressie over het algemeen weinig impact op hen heeft. Bedreiging en fysieke agressie kunnen meer gevolgen hebben. Deze incidenten maken meer indruk en blijven langer hangen. Een medewerker zegt bijvoorbeeld dat hij wel eens

wakker heeft gelegen van een incident. Bij de ondervraagde respondenten hebben agressie-incidenten niet tot verzuim geleid.

6.3 MELDINGSBEREIDHEID

6.3.1 WAT WORDT GEMELD?

Drie medewerkers hebben melding gemaakt van een incident door externen. Het betrof incidenten waarbij er sprake was van fysieke agressie. Naast de interne melding bij de organisatie is er van deze incidenten ook aangifte gedaan bij de politie. De medewerkers lichten toe dat het al dan niet melden van een incident afhankelijk is van de aard van het incident. Verbale agressie zullen ze niet zo snel melden. Ze hebben de neiging om de grens voor melden te leggen persoonlijke bedreiging of fysiek geweld.

Medewerkers verwoorden dit op de volgende manier:

“Als ik wat heb doe ik een melding. Bij mijn teamleider en dat wordt doorgestuurd. Niet alles hoor, niet de verbale zaken. Als ik het zeg tegen mijn teamleider dat ik verbaal woorden heb gehad, dan moet ik meteen alle papieren invullen.”

Andere redenen om geen melding te maken van een incident zijn volgens de medewerkers dat ze er geen last van hebben en makkelijk over heen kunnen stappen. Ook vinden ze dat ze incidenten zelf moeten kunnen oplossen.

6.3.2 DE NORM VOOR ONGEWENST GEDRAG

Wat vinden de medewerkers zelf ongewenst gedrag? De medewerkers kunnen in veel gevallen begrip opbrengen voor de reactie van externen. Er is begrip voor emotie, maar er zijn wel grenzen. Medewerkers geven aan dat de grens bij fysiek geweld ligt, dat werk en privé gescheiden moeten blijven, privé is altijd over de grens. Verbale agressie wordt niet altijd als ongewenst gedrag gezien. Medewerkers verwoorden het zo:

“Ik vind het niet acceptabel als ze in mijn privésfeer komen. Zo van ik weet je te wonen of ik weet op welke school je kinderen zitten. Dan denk ik van, dat is niet acceptabel. Maar als iemand denkt ik moet hem de huid vol schelden, dan nou ja... Als dat oplucht voor die man, dan doet ie dat maar. Als je maar niet aan mij komt.”

“Als het alleen verbaal is, dan leg ik mijn grens toch hoog hoor. In principe moeten ze van mij afblijven. Als ik dat een keer aangeef, dat ze van me af moeten blijven en ze gaan toch door, dan gaan ze de grens wel over. Ik wil niet hebben dat ze aan me zitten. Zo simpel is het. Woorden vind ik prima, maar als het echt raak is, dan houdt het op.”

6.4 ACHTERLIGGENDE FACTOREN

6.4.1 THEORIE VAN GEPLAND GEDRAG

ATTITUDE TEN AANZIEN VAN MELDEN EN REGISTREREN

De houding ten aanzien van melden en registreren verschilt per medewerker. Twee medewerkers van de provincie Groningen vinden melden belangrijk. De organisatie moet weten wat er speelt, daarom moet al het ongewenst gedrag gemeld worden, ook verbale agressie. Alles dat meldingswaardig is moet gemeld worden, de organisatie bepaald daarbij wat meldingswaardig is.

De andere geïnterviewde medewerkers delen deze mening niet. Ze zien het nut van melden geheel niet of stellen dat het geen zin heeft om verbale agressie te melden, want dan krijg je 'een dossier vol'. De medewerkers zien op tegen het papierwerk dat achter een melding weg kan komen. Iemand verwoordt dit als volgt:

“Ik ben ook wel eens bewust aangereden. Daar moest ik een melding van doen dus dat heb ik gedaan. Mijn (...) was gescheurd, dus dat deed pijn. Daar heb ik zo'n formuliertje voor ingevuld, maar als je ziet wat ik daarvoor moet invullen... Dan denk ik van, dat doe ik nooit weer. Dat doe ik echt nooit weer!”

SOCIALE NORM TEN AANZIEN VAN MELDEN EN REGISTREREN VAN ONGEWENST GEDRAG

De medewerkers stellen dat er geen duidelijke sociale norm is om al het ongewenste gedrag te melden. Ze vertellen dat collega's elkaar niet ondersteunen om te melden. Een medewerker geeft aan dat er wel eens iets vermeld wordt in een werkoverleg, maar dan blijft het bij het er over hebben, er wordt verder geen actie op ondernomen. Een andere medewerker geeft aan dat er niet makkelijk over ongewenst gedrag gesproken wordt op zijn afdeling. Het ligt in de taboesfeer. Door te melden kun je zwak over komen. Over het algemeen is de norm dat alleen de belangrijke, heftige incidenten worden gemeld.

Sommige medewerkers ervaren wel dat hun leidinggevende het belangrijk vindt dat al het ongewenst gedrag gemeld wordt:

“Als ik wat heb doe ik een melding. Bij mijn teamleider en dat wordt doorgestuurd. Niet alles hoor, niet de verbale zaken. Als ik het zeg tegen mijn teamleider dat ik verbaal woorden heb gehad, dan moet ik meteen alle papieren invullen. Dan denk ik ach, wat een gedoe. Ik kan het wel hebben. Maar hij zegt, nee, dat is belangrijk. Ik zeg niet alles.”

EIGEN EFFECTIVITEIT TEN AANZIEN VAN MELDEN EN REGISTREREN VAN ONGEWENST GEDRAG

De medewerkers waarmee gesproken is verwachten niet dat ze moeite hebben met het doen van een melding. Ondanks dat ze de meldprocedure niet allemaal precies kennen verwachten ze geen problemen mochten ze een incident willen melden. Daarnaast hebben ze over het algemeen goed contact met hun leidinggevende en zien de leidinggevende dan ook als het eerste aanspreekpunt:

“Ik zou mijn directe chef opbellen. En als hij er niet is dan zou ik mijn afdelingshoofd bellen. Hoe het dan verder gaat weet ik niet, daar zal wel een officieel clubje voor zijn. Maar de directe chef is dan wel het eerste aanspreekpunt.”

6.4.2 AUTONOMIE

De respondenten willen meestal graag zelf bepalen welke incidenten ze melden. Ze vinden bijvoorbeeld dat ze niet alles hoeven te melden omdat ze zelf incidenten kunnen oplossen. Of ze zouden pas een melding maken als ze last houden van een incident. Een medewerker benoemt een onderscheid in autonomie bij verbale en fysieke agressie:

“Ik vind dat de keuze altijd bij mezelf moet blijven. Maar als er fysiek geweld is gebruikt, dan heb ik die keuze niet meer, dan is die keuze al gemaakt. Dan moet het sowieso verder. Dat is duidelijk. Maar verbaal, dat is ieder voor zich”

Een andere medewerker brengt een nuance aan door te stellen dat het tweeledig is. Je meldt niet alleen voor jezelf, maar ook voor je collega's:

“Aan de ene kant zorg je ervoor door te melden dat je je iet wat zwakkere collega helpt, iemand die zich onder laat sneeuwen. Daarnaast doe je het voor jezelf”.

6.5 OMGAAN MET AGRESSIE-INCIDENTEN OP DE AFDELING

6.5.1 SOCIALE STEUN

De medewerkers vinden sociale steun erg belangrijk bij het omgaan met agressie-incidenten. Als ze een incident hebben meegemaakt willen ze graag met collega's en hun leidinggevende kunnen praten. Deze gesprekken zijn belangrijk om hun verhaal kwijt te kunnen, maar ook om te reflecteren op het incident; hoe kun je er de volgende keer mee omgaan? Door te praten over incidenten wordt de impact verlaagd.

Over het algemeen kunnen de medewerkers gemakkelijk met hun collega's en leidinggevende over incidenten praten. Het gaat daarbij niet om kwantiteit, maar om kwaliteit. Een medewerker geeft aan dat hij niet met iedereen van de afdeling over zijn ervaringen kan praten, omdat zijn collega's niet het zelfde werk doen. Toch is het voor hem voldoende om met een directe collega over zijn ervaringen te kunnen praten.

6.5.2 DE ROL VAN DE LEIDINGGEVENDE

De medewerkers zijn tevreden over de rol van hun leidinggevende. De medewerkers voelen zich gesteund door hun leidinggevende en kunnen hun verhaal kwijt:

“Laat één ding duidelijk zijn, ik heb over de afwikkeling van klachten en zo helemaal niks, het laat niks te wensen over. Echt super. Met name mijn teamleider is daar zeer fel op. Soms wel iets te fel omdat ik dan denk, ik moet niet elk klein dingetje zeggen want dan moet ik dat ook melden. Maar ik ben daar super tevreden over.”

6.5.3 TRAINING

Bijna alle ondervraagde medewerkers hebben een training of cursus gehad in het omgaan met agressie. De medewerkers vinden de trainingen nuttig, de trainingen worden gewaardeerd. Een medewerker heeft geen training gehad, maar geeft aan dat hij zich ook prima redt zonder training.

6.6 ARBOPROTOCOLLEN EN ARBOBELEID

Er heerst onduidelijkheid bij de medewerkers over het arbobeleid omtrent het melden van agressie-incidenten. Lang niet alle respondenten weten niet of er is afgesproken dat ongewenst gedrag door externen gemeld moet worden. Medewerkers geven aan dat ze procedures omtrent melden niet precies kennen. Sommige medewerkers weten dat er een formulier op intranet te vinden is. Wat er na het invullen van dat formulier met de melding gebeurt blijft onduidelijk.

Een medewerker reageert op de vraag of er is afgesproken hoe ongewenst gedrag gemeld dient te worden met de volgende woorden:

“Nee, niet dat ik weet. Ik ben er nog nooit dringend of vriendelijk op gewezen van; ‘Als dit of dat gebeurt, dan moet je dit of dat’. Misschien zegt de organisatie wel heel makkelijk: Ja maar dat staat op intranet, maar ik kijk daar bijna nooit op, ik heb daar geen tijd voor. Ik weet dat het formulier ook op intranet staat, maar hoe ik daarmee om moet gaan weet ik niet.

Een medewerker op de vraag of het duidelijk is wat er gemeld dient te worden:

“Nee absoluut niet. Het is wel een keertje verteld, maar dat wordt niet ieder jaar herhaald. In dit huis is intranet, iedereen zegt je kan het zo opzoeken – maar dat wordt niet gedaan, dat doet geen mens.

Een medewerker over de terugkoppeling na een melding:

“Wat gebeurt er met zo’n melding? Misschien weet jij [vraag aan interviewer] dat? Ik weet het niet. Hij zal wel geregistreerd worden.”

Aan de geïnterviewde medewerkers is gevraagd welke verbeterpunten ze zien in het huidige beleid rondom ongewenst gedrag en de meldingsprocedure. Medewerkers noemen met name het verlichten van de administratieve last als verbeterpunt. Melden moet simpel kunnen, zonder dat er een lang protocol gevolgd moet worden en zonder dat er een lang traject achter zit. Als het een ernstig incident is moet er aangifte worden gedaan. Daarnaast moet duidelijk zijn waarom er gemeld dient te worden en willen ze graag zicht op wat er vervolgens met een melding gedaan wordt.

7. RESULTATEN ENQUÊTES EN INTERVIEWS LEIDINGGEVENDEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de digitale enquêtes en interviews onder leidinggevendenden van de provincies Groningen en Drenthe weergegeven.

In paragraaf 7.1 wordt de medewerking aan de enquête en de interviews beschreven. Vervolgens wordt in paragraaf 7.2 ingegaan op de aard en omvang van agressie-incidenten. Paragraaf 7.3 beschrijft de meldingsbereidheid op de betrokken afdelingen van de respondenten en redenen van medewerkers om niet te melden. Daarna komt in paragraaf 7.4 aan de orde in hoeverre de leidinggevendenden vinden dat de melding van incidenten gestimuleerd moeten worden, en waarom. Daarbij wordt ingegaan op de achterliggende factoren uit de theorie van gepland gedrag: de attitude van de leidinggevendenden, de sociale norm en de eigen effectiviteit. Tenslotte wordt in paragraaf 7.5 ingegaan op de visie van leidinggevendenden op de arbo-procedures en -beleid rond ongewenst gedrag en meldingen daarvan.

Waar relevant worden telkens de verschillen tussen de provincies in de resultaten benoemd.

7.1 RESPONS

In Groningen zijn via de mail acht leidinggevendenden benaderd, waarvan vier de enquête hebben ingevuld. In Drenthe is de enquête uitgezet onder tien leidinggevendenden. Zeven medewerkers hebben de enquête ingevuld. De responderende leidinggevendenden waren allen ouder dan 30 en waren meestal man. Naast de enquêtes, zijn er in totaal drie face to face interviews met leidinggevendenden gehouden: twee van de provincie Groningen en één van de provincie Drenthe. Eén leidinggevende was werkzaam bij een binnendienst met relatief hoog opgeleid personeel. De andere twee gaven leiding aan buitendiensten. De medewerkers van de ene buitendienst waren laag opgeleid, de medewerkers van de andere buitendienst waren deels middelbaar, deels lager opgeleid.

Omdat de aantallen respondenten van zowel de enquête als de interviews gering zijn, en er mogelijk sprake geweest kan zijn van selectieve respons, is het niet zo maar mogelijk om de resultaten te generaliseren naar alle leidinggevendenden bij de provincies. Het is dan ook

misleidend om percentages te presenteren. Om deze reden worden alleen aantallen vermeld bij de weergave van de resultaten, zowel bij de enquêtes als bij de interviews.

De interviews zijn vooral bedoeld ter illustratie van de enquêteresultaten. Bij de uiteenzetting van de resultaten worden telkens eerst de enquêteresultaten gepresenteerd. Daarna worden bevindingen uit de interviews beschreven.

7.2 AARD EN OMVANG VAN AGRESSIE-INCIDENTEN OP DE AFDELING

Uit tabel 7.1 is af te lezen dat de omvang van agressie-incidenten sterk verschilt per organisatie. Sommige leidinggevenden hebben op hun afdeling het afgelopen jaar geen ervaring opgedaan met agressie, andere leidinggevenden met verbale agressie en/of bedreiging, en één leidinggevende met fysieke agressie.

Tabel 7.1 Hebben medewerkers in het afgelopen jaar te maken gehad met onderstaande vormen van agressie (aantal keren “ja”)?

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Verbale agressie	2	7
Bedreiging	0	1
Fysieke agressie	0	1

Uit de beschrijving die leidinggevenden in interviews geven van het werk op hun afdeling, blijkt eveneens dat de aard en omvang van agressie door externen sterk verschilt per afdeling. Bij de ene buitendienst is regelmatig sprake van ernstige agressie-incidenten: dreigementen, scheldkanonnades en fysiek geweld. Bij de andere buitendienst en bij de binnendienst komt ongewenst gedrag minder vaak voor en blijft het meestal beperkt tot verbale agressie.

Een leidinggevende op een binnendienst, waar hooguit sprake is van verbale agressie, zegt bijvoorbeeld:

“Soms worden klanten dusdanig boos aan de telefoon, dan is het op een gegeven moment gewoon niet meer terecht.(...) Heel plat kan ik wel zeggen: uitschelden dat doen we hier niet. Dat vind ik respectloos (...) Maar bedreiging heeft hier nog nooit plaatsgevonden. Gelukkig niet.”

Een leidinggevenden van een buitendienst waar ook gedreigd wordt:

“Soms zeggen ze aan de telefoon ‘waar zit je?’ en ‘Ik kom er aan met aan paar vriendjes en ik je wel even laten zien wie ik ben’. Dat gebeurt regelmatig”.

7.3 MELDINGSBEREIDHEID

Uit de enquête blijkt dat niet alle leidinggevenden meldingen van medewerkers van ongewenst gedrag binnen krijgen (zie tabel 7.2). Dit is logisch, gezien het feit dat niet op alle betrokken afdelingen sprake is van agressie door externen. Uit de tabel is verder af te leiden dat binnengekomen meldingen niet altijd worden geregistreerd in PAR.

Tabel 7.2 Hoeveel incidenten zijn gemeld bij leidinggevende en geregistreerd in PAR?

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Geen gemeld bij leidinggevende	2	3
1-5 gemeld bij leidinggevende	2	4
Geen geregistreerd, bij mijn weten	4	4
1-5 geregistreerd, bij mijn weten	0	3

De drie geïnterviewde leidinggevenden stellen allen dat de meldingsbereidheid op hun afdelingen gering is.

In tabel 7.3 worden de belangrijkste redenen om incidenten niet te melden weergegeven: men vindt een incident niet erg genoeg, het incident wordt ter plekke opgelost, en de opvatting heerst dat ongewenste incidenten bij het werk horen.

Tabel 7.3 Om welke redenen zouden uw medewerkers ongewenst gedrag van externen volgens u niet melden (3 meest genoemde antwoorden)?

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Ze vinden een incident niet erg genoeg	4	6
Ze kunnen de situatie ter plekke oplossen	3	6
Ze vinden een incident bij het werk horen	2	4

In de interviews met de leidinggevenden komen de hierboven gepresenteerde drie argumenten uit tabel 7.3 ook weer naar voren als de belangrijkste redenen om niet te melden. Medewerkers zijn veelal in staat bedreigende situaties zelf het hoofd te kunnen bieden, zeggen de leidinggevenden. Daarmee is het incident naar bevinden van de

medewerkers dan voldoende opgelost. Wanneer een medewerker een vervelend agressie-incident meemaakt en daarmee blijft rondlopen, heeft hij er in de eerste plaats behoefte aan om dit te bespreken met collega's en de leidinggevende. De stap naar een melding is een laatste stap die medewerkers veelal liever niet zetten. Formeel melden wordt al snel als "gedoe" gezien. Medewerkers (en soms ook hun leidinggevende) kunnen ook niet goed overzien wat de persoonlijke consequenties van een melding zal zijn. Soms zijn medewerkers bang dat ze zelf in opspraak komen. Eén leidinggevende van een buitendienst met onder andere medewerkers met "korte lontjes" zegt hierover:

"Op het moment dat je er een officiële melding van maakt krijg je ook het andere verhaal: wat is er gebeurd, wat heb jij gedaan, hoe heb je gereageerd? Dan zullen de medewerkers wel denken van: Oeps, ik ben zelf ook niet helemaal correct geweest".

Een andere leidinggevende heeft bij afdelingen van collega's gezien dat medewerkers die incidenten melden behoorlijk onder vuur kunnen komen te liggen. Ze onderstreept dat het voor de meldingsbereidheid een belangrijke voorwaarde is dat medewerkers zelf niet verantwoordelijk worden gesteld voor het ontstaan van incidenten.

Af en toe worden ervaringen met agressieve burgers wél aangemeld. Medewerkers gaan hiertoe over wanneer er sprake is van ernstige incidenten waarin ze zich persoonlijk bedreigd voelen of fysiek aangevallen worden. Ook wanneer situaties structureel worden, bijvoorbeeld wanneer hetzelfde externe contact telkens dreigementen uit, wordt dit aangekaart bij de leidinggevende en vervolgens vaak gemeld.

In de enquête is een aantal stellingen voorgelegd rond het thema "agressie hoort bij het werk" (tabel 7.4). Wat betekent het wanneer iemand van mening is dat agressie bij het werk hoort? Eerder in dit rapport is al naar voren gekomen dat deze mening voor tweeërlei uitleg vatbaar is. Hij is te interpreteren als "agressie ligt in de lijn der verwachting, bij deze werkzaamheden" én te interpreteren als "agressie zou niet moeten voorkomen". Ook in de interviews komt naar aanleiding van deze vraag deze verwarring naar voren. Een leidinggevende die een sterke overtuiging heeft dat agressie niet toelaatbaar is, zegt bijvoorbeeld tegelijk dat agressie wel en niet bij het werk hoort:

"Aan de ene kant hoort agressie niet bij je werk. Het hoort wel bij je werk dat je lastige klanten aan de telefoon kunt krijgen. En dat een klant op jou reageert, klopt dus ook. (...) Dat kan van kwaad tot erger gaan. "

In de enquête is een aantal stellingen voorgelegd rond het thema "agressie hoort bij het werk" (tabel 7.4). Daaruit komt naar voren dat leidinggevend en van mening zijn dat agressie in principe niet bij het werk hoort. Sommige leidinggevend en vermoeden dat hun medewerkers ook die mening toegedaan zijn, andere niet. Daaruit is af te leiden dat sommige leidinggevend en vinden dat hun opvatting over de ernst van agressie afwijkt van die van hun medewerkers. Dit beeld wordt bevestigd in de interviews. Sommige leidinggevend en nemen agressie serieuzer dan hun medewerkers, en vinden dat de medewerkers dit ook zouden moeten doen (zie paragraaf 7.4).

Tabel 7.4 Stellingen rond “agressie hoort bij het werk” (aantal “mee oneens” en “helemaal mee oneens”)

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Ik vind dat <verbale agressie/bedreiging van externen/fysieke agressie>* bij het werk van mijn medewerkers hoort	4	7
Mijn medewerkers vinden dat ongewenst gedrag van externen bij het werk hoort	4	4
De top van de organisatie vindt dat ongewenst gedrag van externen bij het werk hoort	4	7

*N.B.: Van deze stelling bestaan drie varianten. De antwoorden op de varianten zijn identiek. Daarom zijn de stellingen hier samengevat.

7.4 STIMULEREN VAN MELDINGSBEREIDHEID

7.4.1 ATTITUDE TEN AANZIEN VAN (STIMULEREN VAN) MELDEN EN REGISTREREN

Wat is agressief gedrag van externen?

Wanneer vindt een leidinggevende dat een incident (bij hem of haar) gemeld moet worden? Sommige van de geënquêteerden vinden dat dat zou moeten bij schelden op de organisatie, maar niet iedereen vindt dat nodig. Allen vinden situaties waarin gespuugd wordt of die gekenmerkt worden door ernstiger vormen van verbale agressie en fysiek geweld wél aanleiding om te melden (zie tabel 7.5).

Tabel 7.5 In welke situaties vindt u dat uw medewerkers het incident moeten melden?

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Bij schelden op de organisatie	2	3
Bij spugen	4	6
Bij <persoonlijke belediging/verbale discriminatie/ Hindering van de werkzaamheden/dreigementen/ verhinderend om weg te gaan/schoppen en slaan>*	4	7

*N.B.: Van deze stelling bestaan zes varianten. De antwoorden op de varianten zijn identiek. Daarom zijn de stellingen hier samengevat.

Uit bovenstaande tabel lijkt het alsof de grens tussen wel en niet melden helder is, volgens leidinggevers: schelden hoeft niet gemeld te worden, andere incidenten wel.

Uit de interviews komt een ander beeld naar voren. Leidinggevers vinden het soms moeilijk te beslissen of er sprake is van ongewenst gedrag of niet. Wie bepaalt dat? Bestaat daarvoor een objectieve norm, of is het subjectief? De leidinggevers vinden het moeilijk om daarin een weg te vinden. Ze zien ongewenst gedrag vooral als problematisch wanneer

het door de medewerker als zodanig wordt ervaren. Die grens is bij de een sneller bereikt dan bij de ander. En in die situaties moet ongewenst gedrag ook worden gemeld. Aan de andere kant zijn leidinggevendenden zich ervan bewust dat je niet zo maar de door de medewerker ervaren ernst als maatstaf kunt nemen. Incidenten kunnen ook “verdrongen” kunnen worden, omdat de medewerker om uiteenlopende redenen de nare situatie liefst zo snel mogelijk vergeet. In zo’n geval wil de leidinggevende de situatie juist bij de medewerker aankaarten en eventueel melden of registreren. Onderstaand citaten zijn illustratief voor de twijfels die leidinggevendenden hebben:

“Het [de mate waarin men geneigd is om ongewenst gedrag te melden] heeft te maken met het type werk. De mannen op straat staan anders ten opzichte van ongewenst gedrag dan de gemiddelde beleidsmedewerker die binnen zit. Het moet bij hun een stuk extremer zijn voordat ze iets ongewenst gedrag noemen. Een beleidsmedewerker zou “buiten” al op dag 1 ongewenst gedrag tegenkomen.”

“Ze ondervinden zelf wat door de beugel kan. Denk dat dat het criterium is, als ze zelf vinden dat het niet door de beugel kan, dan melden ze het wel. (...) Het gebeurt wel 10x per dag dat een extern contact boos of vervelend reageert, als ze dan elke keer het formulier moeten invullen snap ik wel dat het niet gebeurt.”

“Landeigenaren die onteigend worden, als zo iemand boos wordt of gaat schelden is dat uiteraard ongewenst. Maar het is de vraag of je dat moet willen managen. Die mensen hebben ook recht op hun emotie. (...) Het is best complexe materie. Als ik jou een klap geef is dat natuurlijk ongewenst, als ik je iets naars noem ook, maar waar ligt nou de grens?”

Al met al missen leidinggevendenden duidelijkheid in wat nu precies ongewenst gedrag is en wat niet. Ze zien het als taak van de organisatie om dit duidelijker te maken.

Moet je melden en registreren stimuleren als leidinggevende?

Meestal vinden de geënquêteerde leidinggevendenden dat melden gestimuleerd moet worden. Daarnaast moet er ook ruimte moet zijn voor hoe de medewerker zelf het incident ervaart (de derde en vierde stelling uit tabel 7.6).

Tabel 7.6 Stellingen rond melden van incidenten leidinggevendenden (aantal “(helemaal) mee oneens”)

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Ik vind dat ik medewerkers moet stimuleren om ongewenst gedrag van externen bij mij te melden	0	0
Ik denk dat andere leidinggevendenden vinden dat medewerkers ongewenst gedrag moeten melden	0	0

Ik vind dat medewerkers zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij mij melden	3	4
Ik denk dat andere leidinggevendenden vinden dat medewerkers zelf moeten bepalen welk ongewenst gedrag ze melden	2	5

Het vervolg van een melding bij een leidinggevende is veelal registratie van het incident in het register. Welke meldingen komen uiteindelijk in het register terecht? Twee van de geïnterviewde leidinggevendenden maken samen met de medewerker een afweging of incident gemeld moet worden. Daarbij houden ze rekening met de ernst van het incident en de impact van het incident op de medewerker. De twee leidinggevendenden leggen hun oor goed te luister op de afdeling, en nemen zelf het initiatief om incidenten bespreekbaar te maken. Op deze manier coachen en trainen ze medewerkers in het omgaan en voorkomen van agressief gedrag. Wanneer ze van mening zijn dat incidenten ernstig zijn, dringen ze er bij de medewerker op aan om het incident te registreren en eventueel aangifte te doen. Daarbij treden ze sturend op. De andere leidinggevende laat het initiatief tot melden en aanklaarten van ongewenst gedrag liever over aan zijn medewerkers. Hij vertrouwt er op dat medewerkers zelf het beste kunnen beoordelen wanneer externen over de schreef zijn gegaan, en is van mening dat melden niet speciaal aangemoedigd hoeft te worden. Wel komt in het werkoverleg ter sprake wanneer medewerkers vervelende situaties mee maken. Deze worden dan besproken. Dat heeft echter op zijn afdeling nog nooit tot een registratie geleid, omdat hij niet alle incidenten ernstig genoeg vindt.

“Vaak komt een melding in een gesprek binnen. Dan heeft er iets plaats gevonden, meestal van die kleine dingetjes die we vervolgens nauwelijks als incident zien. Dan ga ik vervolgens ook niet over tot melden of aansporen van de medewerker. Ik neem er notie van en that’s it”.

Al met al staan de geïnterviewde leidinggevendenden er overwegend positief tegenover om medewerkers te stimuleren om incidenten te melden. De attitude is dus positief. Eén van de geïnterviewde leidinggevendenden geeft minder gewicht aan het belang van melden, en spant zich niet actief in om agressie-incidenten op te sporen en melden te stimuleren, onder het mom: “als ik het niet hoor, is het goed”.

7.4.2 SOCIALE NORM TEN AANZIEN VAN (STIMULEREN VAN) MELDEN EN REGISTREREN VAN ONGEWENST GEDRAG

Uit de interviews komt naar voren dat men niet goed weet hoe andere leidinggevendenden tegenover het stimuleren van agressiemeldingen staan. Men heeft vanuit de organisatie en de arbocoördinatoren wel meegekregen dat het melden en registreren van agressie-incidenten gewenst is en dat er welomschreven procedures voor bestaan. Maar de vraag wat nu een ongewenst incident is zorgt wel voor de nodige verwarring over de precieze invulling van de norm. Als met al is de waargenomen sociale norm niet helemaal helder.

7.4.3 EIGEN EFFECTIVITEIT TEN AANZIEN VAN (STIMULEREN VAN) MELDEN EN REGISTREREN VAN ONGEWENST GEDRAG

Achten leidinggevenden zich in staat om de meldingscultuur positief beïnvloeden? Tabel 7.7 laat zien dat de geënuquêteerde leidinggevenden in dit opzicht vertrouwen in eigen kunnen. Dit beeld wordt bevestigd in de interviews.

Tabel 7.7 Stellingen rond eigen effectiviteit met betrekking tot stimuleren van meldingen door medewerkers (aantal “(helemaal) mee eens”)

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Ik weet hoe ik medewerkers kan stimuleren om incidenten te melden	2	6
Ik vind het moeilijk om medewerkers te stimuleren om een incident te melden	0	1

7.5 OMGAAN MET AGRESSIE-INCIDENTEN OP DE AFDELING

De rol van de leidinggevende bij agressie-incidenten op de afdeling bestaat uit het zorg dragen voor een prettig werkklimaat, het treffen van preventieve maatregelen om medewerkers te beschermen, het maken van afspraken over hoe te handelen in risicovolle situaties, het bespreken van incidenten, het zo nodig inschakelen van de politie en aangifte doen, en opvang ondersteuning en nazorg bieden na een agressie-incident (zie de protocollen van de beide provincies). Dit is ook de rolopvatting die leidinggevenden in de interviews naar voren brengen. In de interviews accentueren de leidinggevenden vooral het bieden van steun en begeleiding aan medewerkers.

“Ik hecht meer waarde aan stil staan bij het gedrag en hoe je daar mee om moet gaan, dan aan een meldingscultuur maken waar je vervolgens niets mee doet. Ik heb liever dat mensen weten hoe ze er mee om moeten gaan, dan om hoe ze moeten melden.”

Uit onderstaande tabel blijkt dat alle leidinggevenden vinden dat zij steun en begeleiding zouden moeten bieden wanneer medewerkers geconfronteerd worden met ongewenst gedrag, en dat dit ook verwacht wordt door de organisatie en de medewerkers. Daarnaast verwachten sommigen van hun medewerkers dat ze ook zelf dit soort situaties zelfstandig moeten kunnen oplossen.

Opmerkelijk is dat de leidinggevenden in Drenthe vaker vertrouwen lijken te hebben in hun vaardigheden om steun en begeleiding te bieden dan in Groningen.

Tabel 7.8 Stellingen rond steun en begeleiding bieden (aantal “(helemaal) mee eens”)

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Mijn <medewerkers/de top>* vinden dat ik hen steun en begeleiding moet geven wanneer ze te maken hebben gehad met ongewenst gedrag	4	6
Ik vind het belangrijk dat omgaan met ongewenst gedrag bespreekbaar is onder medewerkers	4	7
Het bieden van steun en begeleiding hoort bij mijn werk	4	7
Ik vind dat ik voldoende steun en begeleiding bied aan medewerkers	1	6
Ik weet hoe ik mijn medewerkers steun en begeleiding moet geven	2	7
Ik ben voldoende vaardig in het bieden van steun en begeleiding aan medewerkers in het omgaan met ongewenst gedrag door externen	1	7
Ik vind dat mijn medewerkers ongewenst gedrag van externen zelfstandig moeten kunnen oplossen en afhandelen	1	2

*N.B.: Van deze stelling bestaan twee varianten. De antwoorden op de varianten zijn identiek. Daarom zijn de stellingen hier samengevat.

In de aanvullende de interviews is naar voren gekomen dat sommige leidinggevenden (in Groningen én Drenthe) behoefte hebben aan training hoe ze hun medewerkers kunnen coachen. Deze training zou onder andere gericht moeten zijn op het bewust maken van de medewerkers van wat wel ongewenst gedrag is en wat niet. Ook is er behoefte aan uitwisseling met collega-leidinggevenden over het omgaan met agressie.

7.5 ARBOPROTOCOLLEN EN ARBOBELEID

Over het beleid rond ongewenst gedrag van beide provincies zijn de leidinggevenden over de gehele linie positief. Men vindt het een belangrijk onderwerp en vindt het goed dat de organisatie het hoog op de agenda zet.

Uit tabel 7.9 blijkt dat de geënquêteerde leidinggevenden vinden dat de organisatie externen onvoldoende duidelijk maakt wat er onder ongewenst gedrag verstaan wordt. Dit beeld wordt bevestigd in de interviews. Uit de interviews blijkt ook dat leidinggevenden vinden dat dit beeld *intern* ook niet helder is. Het is de leidinggevenden niet duidelijk wat precies de norm is voor ongewenst gedrag. Ze hebben er dan ook behoefte aan dat dit duidelijker gemaakt wordt. Een leidinggevende zegt hierover:

“Nou, het zou wel mooi zijn als er bepaalde criteria [voor ongewenst gedrag] zouden gelden. Want het is een glijdende schaal, je hebt wit en je hebt zwart. Daartussen zit een heel grijs

gebied. Licht grijs is als het kinderachtig is om er een melding van te maken, donkergrijs zou je wel moeten melden. Maar ja, voor de een is het donker en voor de ander licht. Dus het is heel lastig om criteria te benoemen. Het is nu maar net wat de ambtenaar zelf als onacceptabel ervaart. (...) Ik vind wel dat het helderder moet worden wanneer je iets meld of niet.”

Tabel 7.9 Stellingen rond wat wordt verstaan onder ongewenst gedrag (aantal “(helemaal) mee eens”)

	Provincie	
	Groningen (N=4)	Drenthe (N=7)
Mijn organisatie maakt externen voldoende duidelijk wat onder ongewenst gedrag verstaan wordt	1	1
Ik ben het eens met wat de organisatie onder ongewenst gedrag verstaat	4	7

De geïnterviewde leidinggevenden verschillen zoals gezegd van mening over meldingsprocedure. Eén leidinggevende vinden melden niet zo belangrijk. De andere twee wel. Niet alle drie weten dat er altijd gemeld moet worden. De twee leidinggevenden van de provincie Groningen zijn niet helemaal op de hoogte van deze regel, de leidinggevende van de provincie Drenthe kent de regel wel.

Aan de geïnterviewde leidinggevenden is gevraagd welke verbeterpunten ze zien in het huidige beleid rondom ongewenst gedrag en de meldingsprocedure. De volgende ideeën en verbeterpunten zijn geopperd:

- Zoals hierboven al is omschreven: het beter intern en extern uitdragen van de norm voor ongewenst gedrag
- Training van medewerkers in het omgaan met ongewenst gedrag. Bij twee afdelingen zijn training gegeven in het omgaan met agressie. Dit was een groot succes. Leidinggevenden vinden dat dit soort trainingen met enige regelmaat moeten worden gegeven. Doel van de training is ook onder andere op zoek gaan naar wat nu ongewenst gedrag is en wat niet.

“Als bij mij gescholden wordt is de grens bereikt. En dat is ook een beetje de afspraak die ik met mijn medewerkers heb. Maar iedereen heeft een eigen gevoel, handelt ook naar dat gevoel. Wat we in de toekomst gaan doen is een training, waarbij elke medewerker voor zichzelf dat gevoel weet te vinden. Zo van: Waar ligt jouw grens?”

- Training van leidinggevenden in het coachen van medewerkers bij ongewenste incidenten.
- De meldingsprocedure zou eenvoudiger moeten. Nu is hij te omslachtig en geeft het te veel rompslomp.
- Medewerkers en leidinggevenden begrijpen het nut van de meldingsprocedure niet goed. Bestaat de procedure om de frequentie en aard van ongewenst gedrag te monitoren, dus voor statistische doeleinden, of om medewerkers beter te kunnen opvangen?

“We sturen het formulier naar de arbocoördinator. Ik zou niet weten wat er daarmee gebeurt, of het alleen voor de statistieken is, daar horen we eigenlijk niets van. Er zal wel een jaaroverzicht komen of zo. Ik weet het niet”.

- Eén leidinggevende oppert twee registratiesystemen. Een simpele voor de monitoring van alle incidenten, en een uitvoeriger systeem voor ernstige incidenten die nazorg en mogelijk aangifte vereisen. In beide gevallen is feedback vereist voor medewerkers en leidinggevenden: inzage in de statistieken, en (op individueel niveau) terugkoppeling van wat er na de melding van een ernstig incident is gebeurd. De leidinggevenden stellen dat beide op dit moment te wensen over laat.
- Eén van de leidinggevenden, een jurist, geeft aan de aangifte van bedreiging een farce is. Vaak blijkt dat deze geseponneerd wordt door de rechter, bij gebrek aan bewijs. De leidinggevende is van mening dat dit aandacht verdient van landelijke instanties.

8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de volgende vragen (voor de overzichtelijkheid hier geclusterd in 6 deelvragen):

1. Wat is de aard en omvang van agressie-incidenten bij medewerkers van beide organisaties?
2. Hoe groot is de meldingsbereidheid bij medewerkers van beide organisaties?
3. Waarom melden en/of registreren medewerkers wel of niet? In het bijzonder: welke rol spelen achterliggende factoren uit de theorie van gepland gedrag bij het verklaren van de meldingsbereidheid (te weten: attitude, sociale norm, eigen effectiviteit, barrières, vaardigheden, terugkoppeling); welke rol speelt de attitude, sociale norm en eigen effectiviteit ten aanzien van omgang met agressie-incidenten in het algemeen? Welke rol speelt de behoefte aan sociale steun en de behoefte aan autonomie?

4. Waarom stimuleren leidinggevenden meldingsgedrag van hun medewerkers wel of niet? Waarom registreren ze meldingen wel of niet? In het bijzonder: welke rol spelen achterliggende factoren uit de theorie van gepland gedrag bij het stimuleren van de meldingsbereidheid en registratie (te weten: attitude, sociale norm, eigen effectiviteit, barrières, vaardigheden, terugkoppeling); welke rol speelt de attitude, sociale norm en eigen effectiviteit ten aanzien van omgang met agressie-incidenten in het algemeen? Welke rol speelt de behoefte aan sociale steun en de behoefte aan autonomie?
5. Waaruit bestaat het arbobeleid van beide provincies rond agressief gedrag tegen medewerkers en meldingen van agressief gedrag en wat benoemen medewerkers, leidinggevenden en arbocoördinatoren als succes- en faalfactoren in hun organisatie voor het melden en registreren van ongewenst gedrag? Hoe groot is de bekendheid met arbobeleid op dit terrein? Hoe worden bestaande maatregelen in de organisatie gewaardeerd?
6. Wat zijn de overeenkomsten en verschillen in meldingsbereidheid tussen de provincies, en waar hangt dit mee samen?
7. Welke aanknopingspunten zijn er om het melden en registreren van incidenten rond ongewenst gedrag te bevorderen?

Vraag 1 tot en met 6 worden beantwoord in paragraaf 8.1. Daarbij wordt tevens ingegaan op opmerkelijke verschillen tussen beide provincies, voor zover aanwezig. De laatste vraag komt aan de orde in paragraaf 8.2.

8.1 CONCLUSIES

8.1.1 AARD EN OMVANG VAN AGRESSIE-INCIDENTEN DOOR EXTERNEN

Tussen de 28% (Drenthe) en 48% (Groningen) van de medewerkers met externe contacten heeft in het jaar voorafgaand aan de enquête verbale agressie-incidenten met externen meegemaakt. Een mogelijke verklaring voor het verschil in omvang van verbale agressie tussen Drenthe en Groningen is het feit dat in Drenthe minder vaak contacten met burgers onderhouden worden en meer werk is uitbesteed dat aanleiding geeft tot lastige situaties met burgers. Ervaringen met bedreiging en fysieke agressie komen aanmerkelijk minder vaak voor (respectievelijk bij 9% en 3% van de medewerkers in Drenthe en Groningen). Dit beeld komt overeen met resultaten uit eerder onderzoek naar aard en omvang van agressie door externen bij de provincies.

8.1.2 MELDINGSBEREIDHEID VAN MEDEWERKERS

Tussen de 27% (Drenthe) en 19% (Groningen) van de medewerkers met externe contacten hebben alle incidenten die ze hebben meegemaakt gemeld bij de leidinggevende. In Drenthe worden incidenten vaker altijd gemeld dan in Groningen.

Rond de 31% van de medewerkers met externe contacten zou incidenten altijd melden. Redenen om incidenten niet te melden zijn dat men het niet erg genoeg vindt (60%) en dat men het incident ter plekke meestal zelf op kan lossen (42%). Deze redenen komen ook naar voren in onderzoek bij zowel de provincies als in de zorgsector. Uit de interviews komt naar voren dat met name bij verbale agressie de administratieve last die melden met zich meebrengt niet opweegt tegen de impact die het incident heeft op de medewerker. Opmerkelijk is dat één op de tien medewerkers incidenten niet meldt omdat men niet weet dat dat moet.

De meldingsbereidheid verschilt per soort incident. De meldingsbereidheid bij schelden ligt rond een kwart. Bij persoonlijke belediging is twee derde van de medewerkers geneigd tot melden. Discriminatie is in vier van de vijf gevallen reden tot melden. Bij andere vormen van agressie (spugen, hinderen, dreigen, gijzelen, schoppen en slaan) is de meldingsbereidheid 90% of hoger. Medewerkers geven aan dat hun acceptatiegrens bij (dreiging met) fysiek geweld ligt en dat werk en privé gescheiden moeten blijven. Wanneer die grenzen overschreden worden is melden in hun ogen nodig. De meldingsbereidheid is al met al alleen laag ten aanzien van verbale agressie, en kan hoog genoemd worden ten aanzien van (dreiging met) fysieke agressie. Hierbij kan de kanttekening geplaatst worden dat de scheidslijn tussen verbale agressie (schelden, persoonlijke belediging en discriminatie) en persoonlijke bedreiging vaak niet zo duidelijk is.

De meldingsbereidheid bij de verschillende vormen van agressie verschilt niet tussen de provincies.

8.1.3 ACHTERLIGGENDE FACTOREN MELDINGSBEREIDHEID MEDEWERKERS

Zoals hierboven is beschreven, is de meldingsbereidheid bij dreiging en fysieke agressie door externen hoog. De meldingsbereidheid bij verschillende vormen van verbale agressie varieert. Deze hangt vooral samen met attitude ten aanzien van melden. Sociale norm en eigen effectiviteit lijken daarnaast een rol te spelen, maar hangen lang niet altijd samen met de meldingsbereidheid bij alle drie vormen van verbale agressie.

Attitude

De intentie om een incident te melden waarbij de medewerker door een externe is uitgescholden, beledigd of gediscrimineerd hangt samen met de attitude van de medewerker ten aanzien van melden van ongewenst gedrag door externen. De resultaten laten ambivalentie zien in de attitude ten aanzien van omgaan met agressie-incidenten op de afdeling: medewerkers vinden niet dat verbale agressie bij hun werk hoort, maar melden deze incidenten desalniettemin vaak niet. Medewerkers die aangeven verbale agressie wel te melden doen dit omdat ze vinden dat de organisatie moet weten wat er speelt. Bij de minder vaak voorkomende vormen van agressie door derden zoals bedreiging en fysieke agressie geven medewerkers aan melden vanzelfsprekender te vinden.

Sociale norm

De intentie om een incident te melden waarbij de medewerker door een externe is uitgescholden, beledigd of gediscrimineerd hangt niet samen met de norm van de leidinggevende rond melden van ongewenst gedrag. De norm van collega's doet er bij discriminatie-incidenten wel toe. Medewerkers geven in het algemeen aan dat de norm op de afdeling is dat ongewenst gedrag van externen niet bij het werk hoort. De norm dat ongewenst gedrag van externen ook gemeld wordt is minder duidelijk: slechts de helft van de respondenten geeft aan dat hierover afspraken zijn gemaakt op de afdeling. In de provincie Drenthe is dit voor twee derde van de respondenten het geval, in de provincie Groningen slechts voor een kwart. In de interviews geven medewerkers aan dat de sociale norm op de afdeling niet altijd even duidelijk is of regelmatig besproken wordt. Op een enkele afdeling wordt aangegeven dat de omgang met incidenten door externen in de taboesfeer ligt: men spreekt er niet over om niet zwak over te komen bij de collega's.

Medewerkers geven aan dat leidinggevendenden over het algemeen uitdragen dat zij de melding van incidenten belangrijk vinden.

Eigen effectiviteit

De intentie om een incident te melden waarbij de medewerker is beledigd of bedreigd hangt samen met de mate waarin men het moeilijk vindt om dit aan te kaarten bij de leidinggevende. Vertrouwen in eigen kunnen ten aanzien van de leidinggevende lijkt daarom een positieve invloed te hebben op de intentie om te melden. Een mogelijk aangrijpingspunt voor het stimuleren van meldingen is dus gelegen in de houding van de leidinggevende ten aanzien van medewerkers, bijvoorbeeld in het stimuleren van zelfvertrouwen en het positief bekrachtigen van een melding.

Medewerkers geven aan geen moeite te hebben met het melden an sich. Ze achten zichzelf prima in staat om een melding van een belediging, scheldpartij of discriminatie-incident bij de leidinggevendenden te doen.

Autonomie

Medewerkers hechten eraan zelf te kunnen bepalen welke incidenten zij al dan niet melden. Ze willen melden wanneer ze zelf last hebben van een incident, dan wel het incident niet zelf kunnen oplossen. De trend is zichtbaar dat medewerkers die meer waarde hechten aan hun autonomie ten opzichte van melden ook minder geneigd zijn om incidenten ook daadwerkelijk bij hun leidinggevende te melden.

Sociale steun

Het is voor medewerkers belangrijk om met collega's en leidinggevendenden te kunnen praten wanneer zij te maken hebben gehad met ongewenste incidenten. De gesprekken zijn belangrijk om hun verhaal kwijt te kunnen en ook te kunnen reflecteren op het eigen gedrag. Voor velen is het belangrijk om bij iemand het verhaal kwijt te kunnen. Leidinggevendenden vervullen hierin naast collega's een belangrijke rol, die zij in de ogen van medewerkers goed vervullen.

Niet iedereen heeft behoefte aan sociale steun na een agressie-incident. Medewerkers die aangeven daar minder behoefte aan te hebben, zijn ook minder vaak bereid om een melding te doen.

Barrières en vaardigheden

Een belangrijke barrière ten aanzien van het melden en registreren verbale agressie is het veelvuldig meemaken van verbale agressie. Sommige medewerkers geven aan dat het melden van alle verbale agressie die zij meemaken onbegonnen werk is. Wanneer medewerkers wel hebben gemeld blijkt de administratieve afhandeling die dat met zich meebracht negatieve invloed heeft op de vraag of men in de toekomst nog een keer zal melden. Daarnaast zijn medewerkers niet altijd bekend met de meldingsprocedure. Ze weten niet dat ze moeten melden en ze weten niet waarom ze moeten melden.

Terugkoppeling

Er vindt nauwelijks terugkoppeling plaats op de melding van incidenten. Als medewerkers al melding doen horen ze daar niet of nauwelijks van terug. Medewerkers hebben daar wel behoefte aan. Ook ontgaat het veel medewerkers wat er met de statistische informatie over registraties gedaan wordt.

8.1.4 ACHTERLIGGENDE FACTOREN MELDINGSBEREIDHEID LEIDINGGEVENDEN

Attitude

Leidinggevenden constateren dat de meldingsbereidheid van medewerkers gering is en dat medewerkers veelal geneigd zijn geen aandacht te besteden aan incidenten omdat de opvatting heerst dat incidenten bij het werk horen, niet erg genoeg zijn en al opgelost zijn. Het is voor leidinggevenden daarom ook moeilijk om zicht te krijgen op de aard en omvang van incidenten op hun afdeling. De houding van leidinggevenden hierin kan variëren van actief tot passief. Leidinggevenden die zich moeite getroosten om zicht op incidenten te krijgen leggen hun oor te luister, gaan er op af wanneer ze via via horen dat er incidenten zijn geweest, en laten soms zelfs hun medewerkers logboek bijhouden met incidenten en moeilijke situaties die ze dan met hun medewerkers nabespreken. Deze actieve houding is echter geen vanzelfsprekendheid. Het is ook mogelijk dat een leidinggevende een laissez faire houding aanneemt en er van uit gaat dat medewerkers er wel mee komen wanneer ze met een incident zitten.

Leidinggevenden hebben uiteenlopende ideeën over de ideale meldingscultuur op hun afdeling en hun rol daarbij. Ze leggen daarbij verschillende accenten. Steun en begeleiding bieden aan medewerkers staat bij alle leidinggevenden hoog in het vaandel. De ene leidinggevende ziet een belangrijker rol voor zichzelf weggelegd bij de coaching en communicatief vaardig maken van het eigen personeel dan de andere. Sommigen, met name bij de provincie Groningen, hebben ook behoefte aan training en begeleiding in de wijze waarop ze hun medewerkers kunnen coachen. Andere leidinggevenden leggen zich neer bij de bestaande meldingscultuur op de afdeling.

Opmerkelijk is dat alle leidinggevenden moeite hebben bij het bepalen waar de grens ligt bij agressie en geweld. Ze geven enerzijds aan dat deze grens subjectief is en per afdeling verschilt. Bij de melding en registratie van incidenten zou de impact op de medewerker en het belang van de medewerker mee moeten wegen bij het besluit om wel of niet te melden, vinden ze. Tegelijkertijd vinden ze dat de organisatie een “objectieve norm” zou moeten hanteren voor wat toelaatbaar is en wat niet en dit beeld beter intern en extern zou moeten uitdragen. Deze strijdigheid in opvattingen is terug te zien in de enquête onder leidinggevenden én in de interviews. Aan de ene kant vindt men dat “melden moet”, aan de andere kant vindt men dat medewerkers hier ook een zegje in moeten hebben.

Leidinggevenden hebben weinig inzicht in het belang van registraties. Ze vinden dat ze in dit opzicht onvoldoende op de hoogte zijn gesteld. Men vermoedt dat het “iets met statistieken en beleidsontwikkeling” te maken heeft, maar weet verder weinig van de hoed en de rand. Mede daardoor lijkt het registratiesysteem weinig te leven onder de geïnterviewden.

Sociale norm

Leidinggevenden zijn het ermee eens dat agressie van externen door de organisatie serieus genomen wordt. Ze weten hoe de organisatie tegen agressie-incidenten aankijkt, en zijn op de hoogte van de normen en onderschrijven deze. Tegelijk weten ze niet precies waar volgens de organisatie de grens ligt tussen een moeilijke situatie en een agressie-incident. Ze hebben ook weinig zicht op de wijze waarop collega-leidinggevenden met agressie door externen omgaat en hebben behoefte aan uitwisseling hierover.

Eigen effectiviteit

Wanneer leidinggevenden gevraagd wordt naar hun rolopvatting, noemen ze het bespreken van agressie-incidenten, het verlenen van steun en begeleiding, het maken van een afweging om de incidenten wel of niet te registreren en het feitelijk doorgeven van de registratie/melding. De leidinggevenden die de meldingscultuur willen stimuleren hebben daarbij vertrouwen in eigen kunnen. Ze constateren dat medewerkers graag bij hen komen met hun ervaringen omtrent agressief gedrag. Ze zijn op de hoogte van de protocollen en meldingsprocedure, en zien dit dus ook niet als belemmering bij het melden. Tegelijkertijd wordt de wens geuit om training te krijgen in het signaleren van agressief gedrag en het opvangen van medewerkers, en daarover met collega-leidinggevenden van gedachten te wisselen. Hoewel men dus vertrouwen heeft in eigen kunnen, bestaat er ook een behoefte om meer vaardigheden en psychologisch inzicht te kunnen ontwikkelen.

Barrières en vaardigheden

Er bestaan twee barrières ten aanzien van melden en registreren van incidenten bij arbocoördinatoren. In de eerste plaats onttrekken agressie-incidenten zich vaak aan het zicht van leidinggevenden. In de tweede plaats hebben leidinggevenden er moeite mee om een duidelijk beeld te krijgen welke incidenten wel en welke incidenten niet geregistreerd zouden moeten worden.

Terugkoppeling

Zoals gezegd, vindt er nauwelijks terugkoppeling plaats op het gedrag van de leidinggevenden: noch op het stimuleren van de meldingscultuur, noch op de feitelijke registraties in het PAR.

8.1.5 ARBOBELEID

Het beleid van de provincies op het terrein van ongewenst gedrag door externen staat beschreven in protocollen. In de protocollen worden onder andere onderstaande zaken beschreven:

- Definities van ongewenst gedrag door externen;
- Preventieve maatregelen en gedragsregels door personeel (onder andere personeelsbeleid, training, voorlichting);
- De gewenste handelswijze bij incidenten, door medewerkers en leidinggevenden;
- De rol van andere betrokkenen (vertrouwenspersoon, bedrijfsmaatschappelijk werker);
- De registratieprocedure in PAR en de bijbehorende formulieren.

Medewerkers

De norm van de organisatie over ongewenst gedrag wordt door het merendeel van de medewerkers gedeeld. Dit verschilt wel per provincie: in Drenthe is geeft 70% van de medewerkers aan het eens te zijn met de organisatienorm, in Groningen is dit 45%.

De bekendheid van medewerkers met meldingsprocedure is gering. In Drenthe is twee derde van de medewerkers op de hoogte van de afspraak, in Groningen slechts een kwart.

Aan de medewerkers is om suggesties voor verhoging van de meldingsbereidheid van ongewenst gedrag gevraagd. Naast het verminderen van de administratieve last en het vereenvoudigen van de procedure werd onder meer genoemd:

- Meer aandacht besteden aan ongewenst gedrag (bijvoorbeeld tijdens werkoverleg)
- Het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag
- De mogelijkheid bieden om anoniem te kunnen melden

Leidinggevenden

Het arbobeleid op het gebied van ongewenst gedrag is bekend onder de leidinggevenden. Het wordt gewaardeerd dat agressie serieus wordt genomen en dat dit wordt uitgedragen door de organisatie. In het bijzonder bestaat er onder leidinggevenden waardering voor de voorlichting door de arbocoördinatoren op de afdelingen, het feit dat er geregeld trainingen worden georganiseerd en het bestaan van vertrouwenspersonen.

De training en voorlichting aan medewerkers wordt erg belangrijk gevonden. Deze dient volgens leidinggevenden herhaaldelijk aangeboden te worden. Training en voorlichting aan leidinggevenden wordt echter gemist. Men zou door middel van groepsbijeenkomsten of trainingen graag meer te weten willen komen over de aanpak van collega-leidinggevenden bij agressie door externen.

Bij de meldingsprocedure worden kritische kanttekeningen geplaatst. Volgens leidinggevenden zijn de volgende verbeteringen wenselijk:

- beter communiceren van het nut van het meldings- en registratiesysteem. Het belang daarvan wordt nu vaak onvoldoende ingezien;
- betere terugkoppeling geven over wat er met individuele meldingen gedaan wordt;
- betere terugkoppeling geven over de verzamelde statistieken;
- het melden bij de arbocoördinatoren zou gemakkelijker en laagdrempeliger moeten worden;
- verduidelijken van de norm met betrekking tot ongewenst gedrag.

8.1.6 Verschillen tussen provincie Groningen en provincie Drenthe

Bij de provincie Groningen worden meer medewerkers met externe contacten geconfronteerd met agressie-incidenten dan bij de provincie Drenthe. De Groningse medewerkers die ervaring hebben met agressie-incidenten hebben in het afgelopen jaar minder vaak (bijna) alle incidenten gemeld dan de medewerkers uit de provincie Drenthe.

Opmerkelijk genoeg is de meldingsbereidheid bij verschillende vormen agressie in beide provincies gelijk. Een verklaring hiervoor kan zijn dat medewerkers uit Groningen slechts een deel van de incidenten melden, en ervoor kiezen sommige minder ernstige incidenten niet te melden.

Een ander opmerkelijk verschil tussen beide provincies is de mate waarin medewerkers en leidinggevenden vertrouwd zijn met de norm rond agressie en agressiemeldingen. In Drenthe lijkt meer recente aandacht te zijn geschonken aan voorlichting en training van medewerkers en leidinggevenden dan in Groningen. Opmerkelijk is dat de meldingsbereidheid bij verschillende vormen van agressie desondanks gelijk is bij beide provincies. Mogelijk betekent dit dat de effectiviteit van voorlichting en training voor het verhogen van meldingsbereidheid beperkt is, en niet opweegt tegen de behoefte van mensen om zelf te kunnen bepalen welke incidenten ze willen melden en welke niet.

8.2 AANBEVELINGEN

De bereidheid van medewerkers van beide provincies om dreigementen en fysieke agressie door externen te melden is groot. De bereidheid om verbale agressie door externen te melden is gering. Uit het enquête-onderzoek onder medewerkers is gebleken dat deze meldingsbereidheid bij verbale agressie niet duidelijk samenhangt met de norm van de organisatie en de sociale norm op de afdeling, of met het vertrouwen in eigen kunnen ten aanzien van melden. De meldingsbereidheid is alleen groot wanneer de individuele medewerker zelf van mening is dat melden moet. Deze bevinding wordt bevestigd in de interviews. Maatregelen moeten dus vooral gericht zijn op het beïnvloeden van de individuele mening van medewerkers.

Dit onderzoek levert diverse aangrijpingspunten om de meldingsbereidheid te verhogen (zie 8.2.1 tot en met 8.2.7). Door middel van voorlichting, training en actieve steun en begeleiding door de leidinggevende kunnen medewerkers positiever komen te staan ten aanzien van melding en registratie. Daarbij is het van belang dat zij intrinsiek gemotiveerd raken. Medewerkers moeten zelf overtuigd raken van het nut van melden; niet alleen van het nut voor de organisatie, maar ook van het nut voor henzelf. Op intrinsieke motivatie wordt een appél gedaan wanneer de medewerkers autonomie ervaren in het melden, zich competent voelen in het afhandelen van een melding, en sociale steun vinden bij hun collega's en leidinggevenden (Deci & Ryan, 2000). Bij de uitvoering van onderstaande aanbevelingen is het zaak om te borgen dat aan deze drie voorwaarden voldaan wordt.

De autonomie van medewerkers respecteren staat op gespannen voet met de stelling dat “melden altijd moet” en dat niet de medewerker maar de organisatie bepaalt wat daarbij ongewenst verbaal gedrag is. Uit de interviews blijkt dat medewerkers, maar ook leidinggevenden, op zoek gaan naar de ruimte in hun functie om zélf te bepalen wanneer een melding gewenst is. Dit gedrag is moeilijk, zo niet onmogelijk, te doorbreken. De meest effectieve wijze van gedragsbeïnvloeding is door aan te sluiten bij de betekenis die

medewerkers zelf aan verbale agressie-incidenten verlenen. Subjectieve grenzen kunnen verschuiven en zijn door middel van een training te beïnvloeden. Door met medewerkers in gesprek te gaan over waar hun grenzen liggen en bewust te maken van hun eigen grenzen, kan de norm geleidelijk worden opgerekt. Hen helpen bij het verkennen van hun grenzen en met elkaar in gesprek laten gaan is vermoedelijk effectiever dan hen confronteren met een objectieve norm die vooral weerstand oproept. Een meldingscultuur veranderen is een proces dat tijd kost.

Het is onrealistisch om te verwachten dat er een situatie bereikt zal worden waarin verbale agressie door externen door alle medewerkers te allen tijde gemeld zal worden. De provinciale organisaties kunnen zich dan ook afvragen of ze het credo “melden moet” zo sterk willen blijven uitdragen. Het doel van het credo is om agressie tegen te gaan en medewerkers te ondersteunen. Wanneer de behoefte daaraan met betrekking tot verbale agressie door externen gering is, is het waarschijnlijk zinvoller om dit credo te veranderen in “melden is gewenst”. Dit laat onverlet dat de provinciale organisaties zowel intern als extern de norm blijven uitdragen dat alle vormen van agressie door externen ontoelaatbaar zijn. Tenslotte kan een scheldpartij gemakkelijk uitmonden in persoonlijke bedreiging en fysiek geweld. Verbale agressie kan worden gezien als “het topje van de ijsberg”. Het onderscheid tussen verbaal geweld, persoonlijke bedreiging en fysiek geweld is vaak minder duidelijk dan het lijkt. Alle vormen van agressie en geweld zijn derhalve ongewenst.

Het doel van dit onderzoek was om onder andere een enquête te ontwikkelen om de meldingsbereidheid te monitoren. Gegeven de verwachting dat de meldingsbereidheid met betrekking tot verbale agressie hoe dan ook nooit optimaal zal worden, kunnen vraagtekens geplaatst worden bij de opbrengst van zo’n monitor.

8.2.1 MONITORING VAN AGRESSIE EN GEWELD OP ORGANISATIENIVEAU DOOR MIDDEL VAN EEN PERIODIEKE ENQUÊTE

Het doel van het PAR is statistische informatie verzamelen en op basis daarvan preventief beleid voor de organisatie te formuleren. Provincies zijn verplicht om daarvoor een meldingssysteem te gebruiken. Het PAR wordt daarnaast door sommige provincies gebruikt als volgsysteem, voor de afhandeling van agressie-incidenten.

Door het PAR te gebruiken voor zowel de afhandeling van individuele incidenten als het verzamelen van statistieken op geaggregeerd niveau, lopen twee zaken door elkaar die wellicht beter gescheiden kunnen worden. Immers: de meldingsbereidheid van medewerkers is onder andere gering omdat medewerkers geen “exposure” en geen “gedoe” (individuele nasleep) willen. Zelfs wanneer de meldingsbereidheid aanmerkelijk verbetert, is te verwachten dat er sprake blijft van onderregistratie in het PAR. Het PAR blijft daarom een onbetrouwbare bron voor statistische informatie. Door een onderschatting van het aantal meldingen ontstaat geen zicht op de aard en omvang van agressie door externen in de organisatie.

Een mogelijke oplossing voor dit probleem is om aanvullende statistische informatie te verzamelen, via een apart monitoring systeem, bijvoorbeeld een periodieke enquête. Wanneer incidenten op laagdrempelige wijze (liefst anoniem) gemeld kunnen worden, en met enige regelmaat verzameld kunnen worden door middel van een monitoringsysteem (een periodieke enquête) ontstaat een beter zicht op de aard en omvang van agressie. De enquête zou gehouden moeten worden onder medewerkers met externe contacten. Voorwaarde is wel dat er duidelijke objectieve criteria worden gegeven voor wat er onder ongewenst gedrag moet worden verstaan.

Het PAR kan gebruikt worden als volgsysteem voor individuele afhandeling van formele meldingen. Het volgsysteem zou dan ook moeten waarborgen dat er altijd terugkoppeling is naar de betrokken medewerker en leidinggevende; iets was in de praktijk tot nu toe er nogal eens bij inschiet.

Een punt van overweging is of de organisatie wil uitdragen dat incidenten die aan een aantal objectieve criteria voldoen formeel gemeld moet worden in PAR, of dat men het aan de medewerker en leidinggevende wil overlaten een subjectieve inschatting van de ernst van het incident te maken en de grens te bepalen. De praktijk blijkt weerbarstig, blijkt uit dit onderzoek. De cultuur dat medewerkers en leidinggevendenden zelf onderling wel uitmaken welke incidenten “ernstig genoeg” zijn om te melden is moeilijk te doorbreken. Dit is echter wel in strijd met richtlijnen van de Arbeidsinspectie.

8.2.2 TRAINING EN COACHING VOOR MEDEWERKERS

In de protocollen van de beide provincies is aanbevolen om eens in de twee á drie jaar training aan medewerkers aan te bieden. Dit aanbod sluit aan bij een behoefte. Aanbevolen wordt om leidinggevendenden deze trainingen te laten bijwonen. Eventueel zou er aanvullend begeleide intervisie voor medewerkers georganiseerd kunnen worden. Vooral de volgende aandachtspunten zouden daarbij centraal moeten staan:

- Wat is ongewenst gedrag en hoe ga je ermee om, rollenspelen;
- Wanneer is sprake van ontoelaatbaar gedrag, waar liggen de (eigen?) grenzen
- Medewerkers bewust maken van het voordeel dat zij hebben van formeel melden van incidenten bij de leidinggevende

8.2.3. TRAINING EN COACHING VOOR LEIDINGGEVENDEN

Leidinggevendenden hebben behoefte aan uitwisseling van ervaringen met andere leidinggevendenden. Ook is er behoefte aan deskundigheidsbevordering over het oppikken van signalen en de ondersteuning en begeleiding van medewerkers. Een gedeeld dilemma van leidinggevendenden is dat zij weinig zicht hebben op de aard en omvang van agressie-incidenten op de afdeling. Sommigen hebben daar handige tips en trucs voor ontwikkeld, zoals het laten bijhouden van een dagboekje.

Onderwerpen die aan bod kunnen komen op training en coachingsbijeenkomsten voor leidinggevendenden:

- Wat is ongewenst gedrag en wanneer moet dit formeel gemeld worden bij arbocoördinatoren
- Het bieden van persoonlijke steun en begeleiding aan medewerkers
- Coaching van medewerkers in (preventief) omgaan met agressie
- Zicht krijgen op/zichtbaar maken van de omvang en aard van agressie op de afdeling
- Leidinggevenden bewust maken van het voordeel dat ze hebben bij het zichtbaar maken van agressie- incidenten op de afdeling
- Leidinggevenden bewust maken van het organisatiebelang om formele meldingen door te geven aan de arbocoördinator en bij het faciliteren van de verzameling van statistische informatie over aard en omvang van agressie.
- Bewust maken van afwegingen die medewerkers maken bij melden bij leidinggevenden en hier op in leren spelen. Bv: op de kop krijgen vanwege eigen rol, willen verdringen van vervelende gebeurtenissen, bang zijn voor consequenties van een aangifte, enz.

8.2.4 VOORLICHTING OVER DE PROTOCOLLEN

Het beleid rond ongewenst gedrag en de afhandeling van meldingen heeft onvoldoende bekendheid bij medewerkers. Voorlichting via het intranet schiet tekort. Procedures en afspraken zouden met enige regelmaat via andere kanalen, bijvoorbeeld een afdelingsoverleg, onder de aandacht gebracht kunnen worden. Dit geldt met name voor de provincie Groningen.

8.2.5 DUIDELIJKE NORMEN VAN DE ORGANISATIE OVER ONTOELAATBAAR ONGEWENST GEDRAG DOOR EXTERNEN

De omschrijving van ongewenst gedrag in de protocollen biedt ruimte aan verschillende interpretaties. Uit het onderzoek komt naar voren dat “schelden” soms wel, soms niet als ongewenst gedrag wordt beschouwd. Bedreiging en fysiek geweld worden wel meestal duidelijk als ontoelaatbaar gezien. Arbocoördinatoren zouden door middel van voorlichting aan de hand van concrete voorbeelden duidelijker moeten maken aan leidinggevenden en medewerkers waar volgens de organisatie de grens ligt (ongeacht of medewerkers deze norm hanteren bij het doen van meldingen).

8.2.6 HELDERE AFSPRAKEN MET LEIDINGGEVENDEN

De algemene visie van de organisatie op agressie en geweld door externen is de geraadpleegde leidinggevenden duidelijk. Minder duidelijk is hoeveel ruimte leidinggevenden hebben in de interpretatie en concretisering van deze visie. Leidinggevenden kunnen gestimuleerd worden hun visie en de praktische uitwerking ervan te verwoorden in afdelingsplannen. Ze kunnen daar dan desgewenst door de top van de organisatie op worden bijgestuurd.

8.2.7 VOORLICHTING EN TERUGKOPPELING OVER MELDINGEN

Medewerkers en leidinggevenden hebben vaak geen helder beeld van het nut van melden en registreren van agressie door externen. Evenmin weten ze wat er vervolgens met meldingen en registraties wordt gedaan. Ze zouden hier meer systematisch een goede terugkoppeling over moeten krijgen.

Medewerkers kunnen soms onhandig gehandeld hebben bij agressie-incidenten. Dit kan één van de redenen zijn om geen incidenten met externen te melden. Belangrijk is dat leidinggevenden en andere betrokkenen zich realiseren dat het melden gewaardeerd moet worden en voor de medewerkers belonend moet zijn. Te allen tijde moet bij de afhandeling van meldingen voorkomen worden dat medewerkers worden afgestraft.

8.2.8 VERTROUWENSPERSONEN, BEDRIJFSMAATSCHAPPELIJK WERKERS

Het is niet vanzelfsprekend dat leidinggevenden incidenten met externen even serieus nemen als medewerkers. Niet alle leidinggevenden hebben even veel affiniteit met coaching op het gebied van agressie-incidenten. Bovendien kan er sprake zijn van tijdgebrek en te hoge werkdruk. Daarom is het belangrijk dat er andere functionarissen zijn waarnaar een medewerker kan uitwijken. Een vertrouwenspersoon of bedrijfsmaatschappelijk werker geeft medewerkers die geen gehoor krijgen bij hun leidinggevende, toch de mogelijkheid om hun verhaal kwijt te kunnen.

BRONNENLIJST

A&O-provincies (z.d.). Arbo Catalogus: Agressie en geweld – A&O provincies. Geraadpleegd op 13 oktober, van <http://provincies.arbocatalogus.net/risicos/psa/agressie-en-geweld>

Abraham, M., Flight, S. & Roorda, W. (2011). *Agressie en geweld tegen werknemers met een publieke taak: Onderzoek voor Veilige Publieke Taak 2007 - 2009 – 2011*. Amsterdam: DSP-groep BV.

Agressie en geweld bij de provincie Groningen (2010). *Beleid en protocol omtrent agressie en geweld*. Provincie Groningen.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 179-211. doi:[10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)

BIOS (2013), *Zorgvuldige handhaving, het melde van, het onderzoek naar en de juridische afhandeling van integriteitsschendingen*, Den Haag: BIOS/CAOP

Bloemendaal, A., & Carlier, J.M. (2005). *Lessen uit Veiligezorg®. Evaluatieonderzoek*. Utrecht: StAZ.

Bossche, S. Van den, Van der Klauw, M., Ybema, J.F., De Vroome, E. & Venema, A. (2012). Agressie op het werk: Ontwikkelingen, risico's, impact en behoefte aan maatregelen. Hoofddorp: TNO.

Brekelmans, J., Van den Tillaart, J., Homburg, G. (2013), *Metamonitor Veilige publieke taak 2013*, Amsterdam: Regioplan

Deci, E., & Ryan, R. (October 01, 2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 4, 227-268. DOI: [10.1207/S15327965PLI1104_01](https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01)

EVPT (z.d.). Doelstelling | Expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Geraadpleegd op van 9 oktober 2013, via <http://www.evpt.nl/over-evpt/doelstelling/>

EVPT (z.d.). 8 maatregelen | Expertisecentrum Veilige Publieke Taak. Geraadpleegd op 9 oktober 2013, via <http://www.evpt.nl/aanpak-agressie/8-maatregelen/>

InternetSpiegel (2012). *Onderzoek naar ongewenst gedrag Provincie Drenthe 2012*. Den Haar: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

InternetSpiegel (2011). *Onderzoeksplatform 2.0 - Online module rapportage. Module Veiligheidsgevoel - Uitsplitsing Provincie Groningen*.

Kerckhaert, A. & Ruig, L. de (2010). *Aanpak van agressie en geweld in internationaal perspectief: Quickscan naar aard, omvang en beleid in vier landen*. Zoetermeer: Research voor Beleid.

Meertens, R, Schaalma, H., Brug, J. & De Vries, N. (2005), Determinanten van gedrag. In: Nrug, J., H.Schaalma, G.Kok, R.Meertens & Van der Molen, H., *Gezondheidsvoorlichting en gedragsverandering, een planmatige aanpak*, Assen: Van Gorcum, pp 55-71

Ministerie van BZK (2008). *Handboek agressie en geweld voorkomen, beperken, afhandelen: Faciliteren en ondersteunen van werkgevers en werknemers*. Gedownload op 10 oktober 2013, van <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geweld-tegen-werknemers-met-publieke-taak/documenten-en-publicaties/rapporten/2012/10/25/monitor-agressie-en-geweld-openbaar-bestuur-eindrapport.html>

Agressie en geweld bij de provincie Groningen (2010), *Beleid en protocol omtrent agressie en geweld*, Provincie groningen

Protocol ongewenst gedrag door externen (2013). *Protocol met betrekking tot agressie en geweld*. Provincie Drenthe.

Rispens, S., Taris, T.W., Bossche, S.N.J. van den, Gouw, A., Gorissen-van Rijt, S.M.P., Dogger, J., Tweehuysen, H. & Velde, C. van der (2013). Achtergronddocument bij de Multidisciplinaire richtlijn Agressie en geweld in de werksituatie. Utrecht: NVAB. Geraadpleegd op 21 november 2013, van <http://nvab.artsennet.nl/Richtlijnen/NVABrichtlijnen-en-procedurele-leidraden/Richtlijn-Agressie-en-Geweld.htm>

Tillaart, J. van den, Berndsén, F., Homburg, G. & Kriek, F. (2012). *Monitor agressie en geweld openbaar bestuur: Meting 2012*. Gedownload op 29 september 2013, van <http://www.evpt.nl/fileadmin/documenten/onderzoeken/monitor-agressie-en-geweld-openbaar-bestuur-eindrapport.pdf>

Veiligheidszorg®, StAZ, CAOP (2008), *Leren uit incidenten. Het melden, registreren en analyseren van agressie en geweldsincidenten bij personeel in ziekenhuizen en aanverwante instellingen*, Den Haag

Vink, E. (2011), Aangifte doen van agressie en geweld door Spoedeisende Hulp-verpleegkundigen, Masterscriptie Forensische Criminologie, Leiden

BIJLAGE 1A ENQUÊTE ONDER MEDEWERKERS

Introductie

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. Probeer de enquête volledig en naar uw eigen inzicht in te vullen. Als u een fout heeft gemaakt en een eerder antwoord wil wijzigen, kunt u op "Vorige" klikken. De enquête sluit vanzelf wanneer hij is afgelopen.

Definities

De enquête gaat over het meemaken en melden van ongewenst gedrag van externen.

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- verbale agressie
- persoonlijke bedreiging
- fysieke agressie

Onder externen wordt verstaan:

Mensen van buiten uw organisatie.

1. Hoe vaak komt u in uw werk in contact met externen?

(State one answer only)

- ☐ 4 keer per week of meer
- ☐ 1 tot 3 keer per week
- ☐ 1 tot 3 keer per maand

- ☐ Minder dan 1 keer per maand
- ☐ Ik kom niet in contact met externen in mijn werk - Go to 35

Uw mening over ongewenst gedrag

Bij onderstaande stellingen wordt gevraagd naar uw mening over ongewenst gedrag van externen.

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- verbale agressie (bijvoorbeeld schelden en vloeken)
- persoonlijke bedreiging (bijvoorbeeld dreigen of stalken)
- fysieke agressie (bijvoorbeeld duwen, schoppen en slaan)

Onder externen wordt verstaan:

Mensen van buiten uw organisatie.

Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw persoonlijke mening.

2. Ik vind dat verbale agressie door externen bij mijn werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ik vind dat bedreiging door externen bij mijn werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ik vind dat fysieke agressie door externen bij mijn werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ik zou me onveilig voelen bij verbale agressie door externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

6. Ik zou me onveilig voelen bij bedreiging door externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

7. Ik zou me onveilig voelen bij fysieke agressie door externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

8. Mijn collega's vinden dat ongewenst gedrag van externen gewoon bij het werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

9. Ik ben voldoende vaardig om met ongewenst gedrag van externen om te gaan.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

10. Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met collega's.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

11. Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met mijn leidinggevende.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

12. Op mijn afdeling wordt onderling voldoende gesproken over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

13. Mijn leidinggevende ondersteunt mij voldoende bij het omgaan met ongewenst gedrag van externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

14. Mijn organisatie maakt externen voldoende duidelijk wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

15. In hoeverre bent u het eens met wat de organisatie onder ongewenst gedrag van externen verstaat?

(State one answer only)

Helemaal mee
oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet
mee oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

Weet niet



Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

16. Is er op uw afdeling afgesproken dat ongewenst gedrag van externen wordt gemeld?

(State one answer only)

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Weet niet

Melding van ongewenst gedrag

Hieronder worden situaties opgenoemd die betrekking hebben op ongewenst gedrag van externen. Wilt u telkens aangeven of u deze situatie wel of niet zou melden bij uw leidinggevende?

U hoeft de situaties niet zelf te hebben meegemaakt. Geef aan wat u waarschijnlijk zou doen als u zo'n situatie mee zou maken.

17. Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende:

(State only one answer per question)

	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Bij schelden op de organisatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij persoonlijke belediging.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij verbale discriminatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als iemand op u spuugt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij hindering van uw werkzaamheden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij dreigementen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als iemand je hindert om weg te gaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bij schoppen en slaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Wat zou voor u de belangrijkste reden kunnen zijn om ongewenst gedrag van externen niet te melden? (U kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken)

(Multiple answers allowed)

(Please choose a maximum of 3 options)

- ☐ Niet van toepassing: Ik zou altijd melden
- ☐ Ik weet niet hoe ik moet melden
- ☐ Ik weet niet of ik moet melden
- ☐ Ik vind sommig gedrag niet erg genoeg om te melden
- ☐ Ongewenst gedrag hoort bij het werk
- ☐ Ik kan een incident ter plekke oplossen
- ☐ Het heeft geen zin, want er wordt toch niets mee gedaan
- ☐ Ik zou er op zo'n moment niet aan denken
- ☐ Ik vind het teveel gedoe
- ☐ Het zou mijn positie kunnen schaden
- ☐ Anderen zouden het me afraden
- ☐ Ik vind het een teken van zwakte
- ☐ Ik twijfel of er zorgvuldig wordt omgegaan met de informatie
- ☐ Vanwege mijn eigen rol in zo'n incident

Anders

Melden

Hieronder volgen enkele stellingen over het melden van ongewenst gedrag van externen.

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw persoonlijke mening.

19. Ik vind dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende gemeld hoort te worden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/Niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Ik vind dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij de leidinggevende meld.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/Niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

21. Op mijn afdeling is het normaal dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende worden gemeld.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/Niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Mijn collega's vinden dat ze zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij de leidinggevende melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/Niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Mijn leidinggevende vindt dat al het ongewenste gedrag van externen bij hem/haar gemeld horen te worden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Niet mee eens/Niet mee oneens	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Mijn leidinggevende vindt dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij hem/haar meld.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/Niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

25. Als ik dat wil, ben ik prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/Niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

26. Ik vind het moeilijk om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/Niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

27. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met:

(State only one answer per question)

Ja

Nee

Verbale agressie?

☐☐

Bedreiging?

☐☐

Fysieke agressie?

☐☐

28. Hoeveel van de situaties van ongewenst gedrag die u de afgelopen 12 maanden heeft meegemaakt heeft u gemeld bij uw leidinggevende?

(State one answer only)

☐

Alle incidenten

☐

De meeste incidenten

☐

Sommige incidenten

- ☐ Een klein deel van de incidenten
- ☐ Geen van de incidenten

Tot slot willen we u graag algemene vragen stellen. De informatie uit deze vragen wordt gebruikt ter vergelijking tussen groepen. Individuele gegevens worden niet aan uw organisatie verstrekt.

29. Wat is uw geslacht?

(State one answer only)

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

30. In welke leeftijdsgroep valt u?

(State one answer only)

- ☐ Tot en met 30 jaar
- ☐ Van 31 t/m 40 jaar
- ☐ Van 41 t/m 50 jaar
- ☐ Van 51 t/m 60 jaar
- ☐ Ouder dan 60 jaar

31. Op welke afdeling werkt u?

32. Hoe lang werkt u in deze functie?

(State one answer only)

- ☐ Minder dan 2 jaar
- ☐ Tussen de 2 en de 10 jaar
- ☐ Langer dan 10 jaar

Ruimte voor suggesties en opmerkingen

Als u suggesties of opmerkingen heeft kunnen die hier worden vermeld.

33. Heeft u suggesties voor de melding van ongewenst gedrag van externen?

34. Heeft u opmerkingen over de vragenlijst?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

De onderzoekers van de Hanzehogeschool zouden in de loop van januari graag een interview willen afnemen bij enkele medewerkers van de provincie over hun ervaringen met ongewenst gedrag en het melden daarvan.

Wilt u daar aan meewerken? Wilt u dan een mail sturen naar k.mekenkamp@pl.hanze.nl en daarin vermelden of u leidinggevende of medewerker bent. Wij nemen dan contact met u op voor een afspraak.

Alvast hartelijk dank!

Bedankt voor uw aandacht!

U heeft aangegeven dat u in uw werk niet in contact komt met externen (mensen van buiten de organisatie). Dit betekent dat deze vragenlijst niet op u van toepassing is.

Desondanks willen wij u hartelijk bedanken voor uw aandacht!

BIJLAGE 1B ENQUÊTE ONDER LEIDINGGEVENDEN

Introductie Enquête Leidinggevenden

Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 minuten. Probeer de enquête volledig en naar uw eigen inzicht in te vullen. Als u een fout heeft gemaakt en een eerder antwoord wil wijzigen, kunt u op "Vorige" klikken. De enquête sluit vanzelf wanneer hij is afgelopen.

Definities

De enquête gaat over het meemaken en melden van ongewenst gedrag van externen.

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- verbale agressie
- persoonlijke bedreiging
- fysieke agressie

Onder externen wordt verstaan:

Mensen van buiten uw organisatie.

1. Hoe vaak komen uw medewerkers in hun werk in contact met externen?

(State one answer only)

- ☐ 4 dagen per week of meer
- ☐ 1 tot 3 dagen per week
- ☐ 1 tot 3 dagen per maand
- ☐ Minder dan 1 dag per maand
- ☐ Mijn medewerkers komen niet in contact met externen - Go to 34

Mening over ongewenst gedrag

Bij onderstaande stellingen wordt gevraagd naar uw mening over ongewenst gedrag van externen.

Onder ongewenst gedrag verstaan we:

- verbale agressie (bijvoorbeeld schelden en vloeken)

- persoonlijke bedreiging (bijvoorbeeld dreigen of stalken)
- fysieke agressie (bijvoorbeeld duwen, schoppen en slaan)

Onder externen wordt verstaan:

Mensen van buiten uw organisatie.

Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw persoonlijke mening.

2. Ik vind dat verbale agressie van externen bij het werk van mijn medewerkers hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Ik vind dat bedreiging van externen bij het werk van mijn medewerkers hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Ik vind dat fysieke agressie van externen bij het werk van mijn medewerkers hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Definities

De volgende stellingen gaan over hoe anderen in de organisatie volgens u denken over hoe er met ongewenst gedrag van externen moet worden omgegaan. Geef aan wat uw indruk is van hoe anderen hierover denken. Dit hoeft niet te zijn hoe ze hier werkelijk over denken.

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

5. Mijn medewerkers vinden dat ongewenst gedrag van externen bij het werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. De top van de organisatie vindt dat ongewenst gedrag van externen bij het werk hoort.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

7. Mijn medewerkers vinden dat ik hen steun en begeleiding moet geven wanneer ze te maken hebben gehad met ongewenst gedrag.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

8. De top van de organisatie vindt dat je medewerkers steun en begeleiding moet geven wanneer ze te maken hebben gehad met ongewenst gedrag.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

9. Ik weet hoe ik mijn medewerkers steun en begeleiding moet geven wanneer ze te maken hebben met ongewenst gedrag door externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

10. Ik ben voldoende vaardig in het bieden van steun en begeleiding aan medewerkers in het omgaan met ongewenst gedrag door externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Neutraal

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

Definities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

11. Ik vind het belangrijk dat omgaan met ongewenst gedrag van externen bespreekbaar is onder mijn medewerkers.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Neutraal

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

12. Ik vind dat mijn medewerkers ongewenst gedrag van externen zelfstandig moeten kunnen oplossen en afhandelen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Neutraal

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

13. Ik vind dat ik voldoende steun en begeleiding bied aan medewerkers over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Neutraal

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

14. Het bieden van steun en begeleiding aan medewerkers bij ongewenst gedrag van externen hoort bij mijn werk.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Neutraal

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

Definitities

Ongewenst gedrag: Verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: Mensen van buiten uw organisatie.

15. Mijn organisatie maakt externen voldoende duidelijk wat onder ongewenst gedrag wordt verstaan.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

☐

Mee oneens

☐

Niet mee eens/niet mee
oneens

☐

Mee eens

☐

Helemaal mee eens

☐

16. In hoeverre bent u het eens met wat de organisatie onder ongewenst gedrag van externen verstaat.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens

Mee oneens

Niet mee eens/niet mee
oneens

Mee eens

Helemaal mee eens

☐☐☐☐☐

Melding van ongewenst gedrag

Hieronder worden situaties genoemd die betrekking hebben op het melden van ongewenst gedrag van externen. Wilt u telkens aangeven van welke situaties u vindt dat uw medewerkers deze bij u moeten melden?

17. Moeten medewerkers melding doen:

(State only one answer per question)

Ja

Nee

Bij belediging?

☐☐

Bij verbale discriminatie?

☐☐

Bij spugen?

☐☐

Bij hinderen van de
werkzaamheden?

☐☐

Bij dreigementen?

☐☐

Als iemand hen hindert om weg te
gaan?

☐☐

Bij poging tot schoppen en slaan?

☐☐

Bij schoppen en slaan?

☐☐

18. Om welke redenen zouden uw medewerkers ongewenst gedrag van externen volgens u niet melden?

(u kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken. Kies de belangrijkste 3 redenen als u meer redenen heeft)

(Multiple answers allowed)

(Please choose a maximum of 3 options)

☐

Ze weten niet hoe ze moeten melden

☐

Ze weten niet of ze moeten melden

☐

Ze vinden een incident niet erg genoeg om te melden

- ☐ Ze vinden een incident bij het werk horen
- ☐ Ze kunnen de situatie ter plekke oplossen
- ☐ Ze vinden dat melden geen zin heeft omdat er niets mee zou worden gedaan
- ☐ Ze vinden dat melden teveel gedoe geeft
- ☐ Ze vinden dat het hun positie in de organisatie schaadt
- ☐ Anderen raden het hen om te melden af
- ☐ Weet niet

Anders, namelijk:

19. Hoe registreert u een melding van ongewenst gedrag van externen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

(Multiple answers allowed)

- ☐ Met een formulier
- ☐ Met het PAR (Provinciaal Agressie Registratiesysteem)
- ☐ Via informele manier (persoonlijk contact, email, telefoontje)
- ☐ Meldingen worden niet geregistreerd

20. Om welke redenen zou u een melding van ongewenst gedrag van externen niet registreren?

(meerdere antwoorden mogelijk. U kunt maximaal 3 antwoorden aanvinken. Als u meer redenen heeft, kies dan de belangrijkste 3 redenen)

(Multiple answers allowed)

(Please choose a maximum of 3 options)

- ☐ Ik weet niet hoe ik moet registreren
- ☐ Ik weet niet of ik het moet registreren
- ☐ Ik vind sommige meldingen niet erg genoeg om te registreren
- ☐ Ik vind sommige incidenten bij het werk horen

- ☐ De medewerker kon de situatie ter plekke oplossen
- ☐ Registreren heeft geen zin heeft omdat er toch niets mee wordt gedaan
- ☐ Ik vind dat het teveel gedoe geeft
- ☐ Ik denk dat het mijn positie in de organisatie kan schaden
- ☐ Anderen raden het af om te melden
- ☐ Niet van toepassing: Ik zou alle meldingen registreren
- ☐ Weet niet

Anders, namelijk:

Mening over melden van ongewenst gedrag

Bij onderstaande stellingen wordt gevraagd naar uw mening over het melden van ongewenst gedrag door externen.

Ongewenst gedrag: verbale agressie, persoonlijke bedreiging en fysieke agressie.

Externen: mensen van buiten uw organisatie (bijvoorbeeld burgers of externe collega's).

Er zijn geen goede of foute antwoorden, het gaat om uw wat u denkt. Mocht een stelling niet van toepassing zijn voor u, dan vult u 'weet niet/nvt' in.

21. Ik vind dat ik medewerkers moet stimuleren om ongewenst gedrag van externen bij mij te melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Ik vind dat medewerkers zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij mij melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Ik denk dat andere leidinggevenden vinden dat medewerkers al het ongewenste gedrag van externen moeten melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Ik denk dat andere leidinggevendenden vinden dat medewerkers zelf moeten kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ze bij de leidinggevende melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Ik weet hoe ik medewerkers kan stimuleren om incidenten te melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Ik vind het moeilijk om medewerkers te stimuleren om een incident te melden.

(State one answer only)

Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Hebben medewerkers van uw afdeling de afgelopen 12 maanden te maken gehad met:

(State only one answer per question)

	Ja	Nee	Weet niet
Verbale agressie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bedreiging?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysieke agressie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Hoeveel ervaringen van uw medewerkers met ongewenst gedrag van externen zijn in de afgelopen 12 maanden naar schatting bij u gemeld?

(State one answer only)

- ☐ Geen incidenten
- ☐ 1-5 incidenten
- ☐ 6-10 incidenten
- ☐ 11-20 incidenten

- ☐ Meer dan 20 incidenten
- ☐ Weet ik niet

29. Hoeveel ervaringen van uw medewerkers met ongewenst gedrag van externen zijn in de afgelopen 12 maanden naar schatting geregistreerd?

(State one answer only)

- ☐ Geen incidenten
- ☐ 1-5 incidenten
- ☐ 6-10 incidenten
- ☐ 11-20 incidenten
- ☐ Meer dan 20 incidenten
- ☐ Weet ik niet

Tot slot willen we u graag een aantal algemene vragen stellen:

30. Wat is uw geslacht?

(State one answer only)

- ☐ Man
- ☐ Vrouw

31. In welke leeftijdsgroep valt u?

(State one answer only)

- ☐ Tot en met 30 jaar
- ☐ Van 31 t/m 40 jaar
- ☐ Van 41 t/m 50 jaar
- ☐ Van 51 t/m 60 jaar
- ☐ Ouder dan 60 jaar

Ruimte voor suggesties en opmerkingen

Als u suggesties of opmerkingen heeft kunnen die hier worden vermeld.

32. Heeft u suggesties voor de melding van ongewenst gedrag van externen?

33. Heeft u opmerkingen over de vragenlijst?

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

De onderzoekers van de Hanzehogeschool zouden in de loop van januari graag een interview willen afnemen bij enkele medewerkers en leidinggevendenden van de provincie over hun ervaringen met ongewenst gedrag en het melden daarvan.

Als u daar aan mee wilt werken, wilt u dan een mail sturen naar K.mekenkamp@pl.hanze.nl en daarin vermelden of u medewerker of leidinggevende bent? Wij nemen dan contact met u op voor een afspraak.

Alvast hartelijk dank!

Hartelijk dank voor uw aandacht

U heeft aangegeven dat uw medewerkers in hun werk niet in aanraking komen met externen. Deze enquête is alleen van toepassing op (leidinggevendenden van) medewerkers die bij hun werk in contact komen met mensen van buiten de organisatie.

BIJLAGE 2A SAMENHANG TUSSEN MELDINGSBEREIDHEID BIJ DRIE VORMEN VAN VERBALE AGRESSIE EN ATTITUDE, SOCIALE NORM EN EIGEN EFFECTIVITEIT

In de onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores op attitude, sociale norm en eigeneffectiviteit tot melden opgenomen. Dit zijn scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens. Deze gemiddelden zijn uitgesplitst naar de intentie om te melden bij schelden op de organisatie, persoonlijke belediging en verbale discriminatie. Met behulp van een t-toets is berekend of de gemiddelden significant van elkaar verschillen. Bij de andere categorieën uit tabel 5.5.3 is het aantal respondenten dat waarschijnlijk geen melding zou maken te klein, zodat een zinvolle statistische vergelijking niet mogelijk is.

Tabel Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit tot melden, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Schelden op de organisatie, Persoonlijke belediging en Verbale discriminatie

N=178	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij schelden op de organisatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Attitude		
Ik vind dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende gemeld hoort te worden.	3,88*	3,39*
Sociale norm		
Op mijn afdeling is het normaal dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende worden gemeld.	3,15	3,15
Mijn leidinggevende vindt dat al het ongewenste gedrag van externen bij hem/haar gemeld horen te worden.	3,54	3,36
Eigeneffectiviteit		
Als ik dat wil, ben ik prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden	4,20	4,26
Ik vind het moeilijk om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.	1,95	1,91
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij persoonlijke belediging	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Attitude		
Ik vind dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende gemeld hoort te worden.	3,69*	3,11*
Sociale norm		
Op mijn afdeling is het normaal dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende worden gemeld.	3,20	3,05
Mijn leidinggevende vindt dat al het ongewenste gedrag van externen bij hem/haar gemeld horen te worden.	3,47	3,26
Eigeneffectiviteit		
Als ik dat wil, ben ik prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden	4,29	4,16
Ik vind het moeilijk om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.	1,82*	2,14*
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij verbale discriminatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet

Attitude		
Ik vind dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende gemeld hoort te worden.	3,62*	3,03*
Sociale norm		
Op mijn afdeling is het normaal dat al het ongewenste gedrag van externen bij de leidinggevende worden gemeld.	3,21*	2,91*
Mijn leidinggevende vindt dat al het ongewenste gedrag van externen bij hem/haar gemeld horen te worden.	3,45	3,23
Eigeneffectiviteit		
Als ik dat wil, ben ik prima in staat om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden	4,28	4,11
Ik vind het moeilijk om ongewenst gedrag van externen bij mijn leidinggevende te melden.	1,81*	2,37*
Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens		
*p<0.05 bij eenzijdige toetsing		

BIJLAGE 2B SAMENHANG TUSSEN MELDINGSBEREIDHEID BIJ DRIE VORMEN VAN VERBALE AGRESSIE EN AUTONOMIE

In onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens weergegeven voor de stelling over autonomie. Deze gemiddelden zijn uitgesplitst naar de intentie om te melden bij schelden op de organisatie, persoonlijke belediging en verbale discriminatie. Met behulp van een t-toets is berekend of de gemiddelden significant van elkaar verschillen. Bij de andere categorieën uit tabel 5.5.3 is het aantal respondenten dat waarschijnlijk geen melding zou maken te klein, zodat een zinvolle statistische vergelijking niet mogelijk is.

Tabel Gemiddelde scores op Autonomie, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Schelden op de organisatie, Persoonlijke belediging en Verbale discriminatie

	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij schelden op de organisatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Ik vind dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij de leidinggevende meld.	3,59	3,61
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij persoonlijke belediging	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Ik vind dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij de leidinggevende meld.	3,53	3,77
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij verbale discriminatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Ik vind dat ik zelf moet kunnen bepalen welk ongewenst gedrag van externen ik bij de leidinggevende meld.	3,55	3,86
Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens		
*p<0.05 bij eenzijdige toetsing		

BIJLAGE 2C SAMENHANG TUSSEN MELDINGSBEREIDHEID BIJ DRIE VORMEN VAN VERBALE AGRESSIE EN ATTITUDE, SOCIALE NORM EN EIGEN EFFECTIVITEIT TEN AANZIEN VAN OMGAAN MET AGRESSIE

In de onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores op attitude, sociale norm en eigeneffectiviteit ten aanzien van omgaan met agressie opgenomen. Dit zijn scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens. Deze gemiddelden zijn uitgesplitst naar de intentie om te melden bij schelden op de organisatie, persoonlijke belediging en verbale discriminatie. Met behulp van een t-toets is berekend of de gemiddelden significant van elkaar verschillen. Bij de andere categorieën uit tabel 5.5.3 is het aantal respondenten dat waarschijnlijk geen melding zou maken te klein, zodat een zinvolle statistische vergelijking niet mogelijk is.

Tabel Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit tot Ongewenst gedrag, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Schelden op de organisatie.

N=178	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij schelden op de organisatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Attitude		
Ik vind dat verbale agressie door externen bij mijn werk hoort.	2,05	1,94
Ik vind dat bedreiging door externen bij mijn werk hoort.	1,27	1,40
Ik vind dat fysieke agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,17	1,27
Ik zou me onveilig voelen bij verbale agressie door externen.	3,39	3,12
Ik zou me onveilig voelen bij bedreiging door externen.	4,00	3,90
Ik zou me onveilig voelen bij fysieke agressie door externen.	4,39	4,29
Sociale norm		
Mijn collega's vinden dat ongewenst gedrag van externen gewoon bij het werk hoort.	1,88	2,04
Eigeneffectiviteit		
Ik ben voldoende vaardig om met ongewenst gedrag van externen om te gaan.	3,59	3,55
Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens		
*p<0.05 bij eenzijdige toetsing		

Tabel Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit tot Ongewenst gedrag, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Persoonlijke belediging

N=178	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij persoonlijke belediging	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Attitude		
Ik vind dat verbale agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,90	2,11
Ik vind dat bedreiging door externen bij mijn werk hoort.	1,39	1,33

Ik vind dat fysieke agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,30*	1,14*
Ik zou me onveilig voelen bij verbale agressie door externen.	3,23	3,07
Ik zou me onveilig voelen bij bedreiging door externen.	3,93	3,91
Ik zou me onveilig voelen bij fysieke agressie door externen.	4,30	4,35
Sociale norm		
Mijn collega's vinden dat ongewenst gedrag van externen gewoon bij het werk hoort.	1,94	2,12
Eigeneffectiviteit		
Ik ben voldoende vaardig om met ongewenst gedrag van externen om te gaan.	3,58	3,53

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

*p<0.05 bij eenzijdige toetsing

Tabel Gemiddelde scores op Attitude, Sociale norm en Eigeneffectiviteit tot Ongewenst gedrag, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Verbale discriminatie

N=178	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij verbale discriminatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Attitude		
Ik vind dat verbale agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,92	2,17
Ik vind dat bedreiging door externen bij mijn werk hoort.	1,36	1,43
Ik vind dat fysieke agressie door externen bij mijn werk hoort.	1,24	1,26
Ik zou me onveilig voelen bij verbale agressie door externen.	3,23	2,97
Ik zou me onveilig voelen bij bedreiging door externen.	3,93	3,89
Ik zou me onveilig voelen bij fysieke agressie door externen.	4,29	4,40
Sociale norm		
Mijn collega's vinden dat ongewenst gedrag van externen gewoon bij het werk hoort.	1,99	2,06
Eigeneffectiviteit		
Ik ben voldoende vaardig om met ongewenst gedrag van externen om te gaan.	3,57	3,54

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

*p<0.05 bij eenzijdige toetsing

BIJLAGE 2D SAMENHANG TUSSEN MELDINGSBEREIDHEID BIJ DRIE VORMEN VAN VERBALE AGRESSIE EN SOCIALE STEUN

In de onderstaande tabel zijn de gemiddelde scores op de stellingen over sociale steun opgenomen. Dit zijn scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens. Deze gemiddelden zijn uitgesplitst naar de intentie om te melden bij schelden op de organisatie, persoonlijke belediging en verbale discriminatie. Met behulp van een t-toets is berekend of de gemiddelden significant van elkaar verschillen. Bij de andere categorieën uit tabel 5.5.3 is het aantal respondenten dat waarschijnlijk geen melding zou maken te klein, zodat een zinvolle statistische vergelijking niet mogelijk is.

Tabel Gemiddelde scores op Sociale steun, uitgesplitst naar Intentie om te melden bij Schelden op de organisatie, Persoonlijke belediging en Verbale discriminatie

N=178	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij schelden op de organisatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Sociale steun		
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met collega's.	4,12	4,03
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met mijn leidinggevende.	4,29	4,12
Op mijn afdeling wordt onderling voldoende gesproken over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.	3,32	3,30
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij persoonlijke belediging	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Sociale steun		
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met collega's.	4,13*	3,88*
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met mijn leidinggevende.	4,22	4,04
Op mijn afdeling wordt onderling voldoende gesproken over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.	3,39*	3,12*
	Zou u melding van ongewenst gedrag doen bij uw leidinggevende bij verbale discriminatie	
	Waarschijnlijk wel	Waarschijnlijk niet
Sociale steun		
Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met collega's.	4,09*	3,89*

Wanneer ik in contact met externen te maken heb gehad met ongewenst gedrag, wil ik daar over kunnen praten met mijn leidinggevende.	4,22*	3,94*
Op mijn afdeling wordt onderling voldoende gesproken over het omgaan met ongewenst gedrag van externen.	3,33	3,20

Gemiddelde scores op een schaal van 1 = volledig mee oneens tot 5 = volledig mee eens

*p<0.05 bij eenzijdige toetsing

BIJLAGE 3 SUGGESTIES VOOR DE MELDING VAN ONGEWENST GEDRAG

Tabel Heeft u suggesties voor de melding van ongewenst gedrag van externen?

Provincie Groningen

- Korte training wat te doen bij verbale agressie door de telefoon (o.a. broken record-methode) voor secretaresses om de 'angel' uit het gesprek te halen.
- Maak het meer zichtbaar op Gron@t. Als je er vantevoren regelmatig aandacht aan besteedt dan wordt het ook makkelijker om te melden.
- Misschien moet de provincie duidelijk maken aan haar medewerkers welk gedrag gemeld moet worden.
- Nee, ik vind alleen wel dat de provincie ook eens naar zichzelf moet kijken. / Agressie is nooit goed te praten. Maar wel grotendeels te voorkomen door goed te communiceren. / En het lijkt me dat we daarvoor capabele mensen genoeg hebben bij de provincie om dat goed te (gaan) regelen.
- ik bel gewoon 112
- Toegang tot de meldingsapplicatie beschikbaar maken en uitleg geven.
- Een loket maken voor deze meldingen, met daarachter iemand die kan bepalen of dit ongewenst gedrag ook strafrechtelijke gevolgen kan hebben.
- voor sommigen is wellicht de mogelijkheid van anonieme melding aan een vertrouwenspersoon een oplossing.
- In mijn werk heb ik veel contact met externen. Ik heb nog nooit te maken gehad met bedreiging. Wel eens met 'mopperen' op de organisatie, maar niet meer dan dat. / Ik weet dat ik altijd alles bespreekbaar kan maken op de afdeling. Maar omdat wij hier (nog) niet met bedreigingen/agressie te maken hebben op de afdeling bespreken we dit ook niet en hebben we hier - voor zover ik weet - ook geen afspraken over (gemaakt). Maar de ruimte om dergelijke zaken te bespreken is er wel degelijk, daar ben ik van overtuigd.
- Ongewenst gedrag is voor een ieder anders en kan bij de ene collega als zeer vervelend overkomen terwijl een ander uitstraalt nergens last van te hebben. / Melding naar een collega of leidinggevende moet zo laagdrempelig mogelijk, liever niet via een meldingsformulier / maar moet terugkomen in de je jaargesprek en of evaluatie gesprekken. / Wij hebben dit onderwerp vast op het werkoverleg staan.
- Rapporteren van ongewenst gedrag vastleggen in een protocol. Opstellen van een ambtsinstructie voor toezichthouders.
- Stel een protocol op dat duidelijk moet maken wanneer iets gemeld dient te worden.
- De leidinggevende mag best de externe met ongewenst gedrag op z'n nummer zetten en hoeft / altijd klaar te staan me excuses en een 'gesprekje'tussen twee partijen.
- Ik weet dat GS-MT hebben besloten om geen poortjes neer te zetten bij de ingang, om zo het "open karakter" te behouden, maar dat vind ik ontzettend naïef. Vroeg of laat gebeurt er iets waardoor we achteraf zullen zeggen, hadden we maar poortjes gehad, dan was die persoon niet zo makkelijk binnen gekomen.

-
- Er is bij mijn weten geen duidelijk kader voor, of daar wordt onvoldoende ruchtbaarheid aan gegeven.
 - Graag meer aandacht voor dit onderwerp, ook graag heldere richtlijnen. / Af en toe een praktijk-cursus over hoe hier mee om te gaan is ook goed.
 - nee, maar wel de opmerking dat we een nieuwe leidinggevende krijgen volgende week en de situatie nu een interim-periode is. Deze situatie heeft invloed gehad op de antwoorden.
 - Ja, ik ben zijdelings betrokken geweest bij de opening van de Arbocatalogus waarin een hoofdstuk over agressie en geweld staat. In dat hoofdstuk staat ook dat er 5 provincies een module (e learning)hebben ontwikkeld voor de medewerkers. Ook de prov Drenthe en Groningen deden hier aan mee. Tot op heden hebben ze er niets mee gedaan ! Ik ben ook preventiemedewerker en voorzitter commissie VGW van de OR en in deze hoedanigheid al vaak opmerkingen en suggesties gedaan maar het komt niet van de grond. / Een belangrijk item hierbij is een juiste voorlichting en formulier voor alle medewerkers.
 - Stel ik zou ongewenst gedrag melden bij mijn leidinggevende(n), dan is bij mij niet bekend wat men daar vervolgens mee gaat doen. Zijn daar regels of procedures voor? Misschien goed om dat eens breed te communiceren onder de medewerkers.
 - Ik kom, mede door mijn gedrag meestal niet in een situatie terecht, waarbij ik met ongewenst gedrag van externen te maken krijg ?
-

Provincie Drenthe

-
- - de afspraken en procedures heel eenvoudig maken
 - Alle gevallen melden aan de leidinggevende, zo mogelijk ondersteuning vanuit de organisatie om het te kunnen bespreken zodat het jezelf niet verder gaat raken, dat het geen vervelende gevoelens voor jezelf zal krijgen
 - Er zijn er altijd weer situaties waarbij de belangen of frustraties zo groot zijn dat je het niet eens kunt worden. Dat kan zich uiten in agressie en is vaak situationeel. Agressie tegen ambtsdragers is in principe altijd ongewenst en daarvoor is een protocol. De meldingsbereidheid van de medewerker staat en valt echter met steun van de organisatie die het protocol hanteert. Als je als medewerker geen steun, vertrouwen en bescherming ervaart kom je vroeg of laat voor de keus om risicovolle situaties te mijden (taakverwaarlozing) of niet langer de belangen te beschermen. / De meldingsbereidheid is dan ook niet alleen een probleem dat bij de medewerker neergelegd moet worden, maar vooral actief door de organisatie uitgedragen moet worden. Het moet meer zijn dan een protocol, formuliertjes en registratie. Dat zijn slechts instrumenten. Waar het om gaat is te onderkennen dat sommige functies een hoog risico op confrontaties in zich dragen en dat er proactief gecommuniceert wordt over het beschermingsniveau dat daarbij hoort en de steun die de organisatie biedt.
 - Zorg dat ongewenst gedrag bespreekbaar is. Dit kan met een leidinggevende zijn, maar ook met je naaste collega's die in hetzelfde schuitje kunnen komen. / Wanneer er vaker meldingen van dezelfde aard binnenkomen, dan deze melding bijhouden, zodat je in de toekomst hier mee kunt terugslaan.
 - Zolang uitingen van derden verbaal zijn en geen directe bedreiging, vind ik dat ik het zelf kan oplossen. / Zodra het bedreigingen worden, fysiek of verbaal, ontstaat er een andere situatie. Ik zal dan ook melding gaan doen.
 - Noem de noodzaak van melden regelmatig in de briefing. Op die manier gaat het bij mensen tussen de oren zitten dat die mogelijkheid er is.
 - Ik vind dat we ook niet te kleinzielig moeten worden over ongewenst gedrag. Zeker in het toezichtswerk hoort dit er wel een beetje bij.
 - Voor mij persoonlijk kan ik deze afweging prima zelf maken.
 - Duidelijke kaders aangeven wat als ongewenst gedrag wordt gezien en dan verplichten melding te maken als ongewenst gedrag buiten de aangegeven kaders is gekomen. Er is m.i. veel onduidelijk over wat gezien moet worden als ongewenst gedrag, verder wordt door sommigen nochelant gedaan over de impact van dat gedrag. Wat voor mij niet als probleem gezien wordt, kan voor een andere collega van mij juist wel als probleem gezien worden. Daarom is het goed denk ik dat duidelijk is wanneer er gemeld moet worden.
 - binnen ons team is het vanzelfsprekend dat dergelijk gedrag wordt gemeld. Ook dat het met collega's wordt gedeeld. Het wordt niet als een diskwalificatie van de melder beschouwd. Zo zou het ook moeten! Meldingen moeten niet als een diskwalificatie van de melder worden beschouwd of dat deze zijn/haar
-

werk niet naar behoren doet... / Misschien moet dat nog wat duidelijker door de leiding worden uitgedragen. Mogelijk dat het een aantal medewerkers er van weerhoudt om dergelijk gedrag te melden.

- Wij hebben bij sommige objecten die wij op afstand bedienen last van zwemmende jeugd en gaan bij het openen van de brug aan de brug hangen dit ongewenst gedrag melden wij direct bij de politie en later bij de werkgever omdat hier direct moet worden opgetreden omdat wij anders de werkzaamheden uit veiligheidsredenen moeten stil leggen van daar dat dit eerst bij de politie melden.
 - Zoals het nu geregeld is is het goed. Maar blijkbaar is niet iedereen van het protocol op de hoogte
 - Het zou met het melden aan de leidinggevende afdoende moeten zijn, de arbo coördinator zou dit vervolgens verder kunnen verwerken.
 - Centraal meldpunt?
 - Altijd rustig blijven
 - Bespreken binnen het team. Bespreken wat ieders definitie van ongewenst gedrag is. Dit kan voor iedereen anders zijn.
 - IN werkoverleg bespreekbaar maken ivm leereffect.NVT
 - De suggestie zou kunnen zijn om personen die vaak met ongewenst gedrag te maken krijgen, een soort van mentale en fysieke weerbaarheidstraining aan te bieden, waarin wordt geleerd hoe om te gaan met ongewenst gedrag
 - Bij voorkeur altijd melden, ook ogenschijnlijk 'onschuldig' ogende opmerkingen/ handelingen van derden. Ook hele kleine dingetjes kunnen bij herhaling erg vervelend worden. Of de bewuste persoon kan het te pas en te onpas doen bij meerdere collega's . Dus altijd melden want dan heb je er goed zicht op en dan weet je het van elkaar. / Daarom ook in geval van incident bij voorkeur handelen volgens een draaiboek. Er zou een goed formulier voor moeten zijn. Incidenten zouden voor iedereen ten alle tijde zichtbaar moeten zijn in een overzicht (alfabetisch per bedrijf of naam) Dat lijkt me erg handig als je een bezoek bij een bedrijf gepland hebt (kom je niet voor verrassingen te staan).
 - Het is goed om de normen die de provincie heeft t.a.v. dit onderwerp regelmatig onder de aandacht te houden van de collega's op onze afdeling. ook het doel van de melding duidelijk blijven maken en de manier waarop gemeld kan worden. / Ik ben ervan overtuigd dat het geen onwil is dat ongewenst gedrag van externen niet gemeld wordt. Er zijn collega's die het "teveel gedoe vinden" of denken dat het allemaal wel meevalt. / Vanuit het management is het goed dat medewerkers horen en ervaren dat de werkgever pal achter hem of haar staat als er iets is voorgevallen. Vooral dat ervaren zal stimulerend kunnen werken op meldingsbereidheid.
-